

# DAT-Report 2012



SONDERAUSGABE MIT AUTOHAUS 8/2012

[WWW.AUTOHAUS.DE/DAT-REPORT](http://WWW.AUTOHAUS.DE/DAT-REPORT)

# AUTOHAUS **EXTRA**



Dipl.-Ing. Norbert Klemann und Dipl.-Ing. Dennis Klemann, TÜV SÜD Auto Partner

# Heute schon an morgen denken.

„Unsere Kunden setzen seit Jahren auf unsere Stärken Flexibilität, Vertrauenswürdigkeit und Zuverlässigkeit. Dies bieten wir auch in Zukunft – mit meinem Neffen als Nachfolger und dem starken Partner TÜV SÜD.“

TÜV SÜD Auto Partner bietet hervorragende Zukunftsperspektiven auch für Ihr Unternehmen und die Betreuung von Automobilhandel und -service. Interesse? Wir freuen uns auf den Kontakt mit Ihnen.

TÜV SÜD Auto Partner GmbH

Tränkestr. 11 • 70597 Stuttgart • Tel: +49 (0)711 722084-70 • [www.tuev-sued.de/autopartner](http://www.tuev-sued.de/autopartner)

TÜV®





**Volker Prüfer**  
Geschäftsführer DAT Deutsche  
Automobil Treuhand GmbH



**Ralph M. Meunzel**  
Chefredakteur AUTOHAUS, Verlags-  
leiter Springer Automotive Media



**Klaus Balow**  
Geschäftsführer  
TÜV Süd Auto Partner GmbH



**Reinhard Winter**  
Verlaufsleiter OEM u. Werkstatt  
Shell Deutschland Schmierstoff GmbH

## Total normal

**» Wer wachsen will muss clevere Produkte haben, die besten Mitarbeiter beschäftigen, die zufriedensten Kunden pflegen, andere Ideen als der Wettbewerber umsetzen, einfach besser sein. «**

**Ralph M. Meunzel**  
Chefredakteur AUTOHAUS

**M**it rund 3,17 Millionen Neuzulassungen und 6,81 Millionen Besitzumschreibungen im vergangenen Jahr ist am Automarkt wieder Normalität eingeleitet. In diesem Korridor wird sich das Autogeschäft nach Expertenmeinung in den kommenden Jahren weiter abspielen. Wer als Marktteilnehmer im Verkaufs- und Servicegeschäft künftig wachsen will, muss verdrängen, clevere Produkte haben, die besten Mitarbeiter beschäftigen, die zufriedensten Kunden pflegen, andere Ideen als der Wettbewerber umsetzen, einfach besser sein. Gleichzeitig ist es notwendig, den Überblick über die gesamte Branche zu haben. Und da kommt der DAT-Report 2012 genau richtig. Er liefert eine in dieser komprimierten Form einmalige Übersicht.

Hätten Sie gewusst, dass der durchschnittliche GW-Preis um fast 1.000 Euro auf 9.740 Euro in 2011 gestiegen ist? Und das vor allem im Privatmarkt und reinen GW-Handel? Dies ist der höchste Anstieg der vergangenen zehn Jahre. Hätten Sie zu-

dem gewusst, dass rund ein Viertel der Kunden ihren Händler inzwischen im Internet auswählt? Oder dass sich jeder vierte Autokäufer aufgrund von Internetangeboten entschieden hat, lieber einen Neuen als einen Gebrauchten zu kaufen und jeder zweite gleichzeitig seine angestammte Marke gewechselt hat? Wir auch nicht!

Die Details zum Jahr 2011 finden Sie wie gewohnt perfekt aufgearbeitet und durchdacht portioniert im neuesten DAT-Report 2012. Auf 68 Seiten hat meine Kollegin Franziska Ziegler mit der Unterstützung von Shell Helix und TÜV Süd Auto Partner die Branchenentwicklungen im Automobil- und Aftersales-Geschäft praxisgerecht aufgearbeitet. Siegfried Trede, Hauptabteilungsleiter Marktforschung/PR/Zentrale Daten der DAT, hat die Ergebnisse der jährlichen Marktbefragung von 4.405 Autofahrern kompetent kommentiert und analysiert. Dieses Sonderheft können Sie auch kostenlos auf AUTOHAUS Online unter [www.autohaus.de/dat-report](http://www.autohaus.de/dat-report) abrufen und bestellen.



**8** Wie verbreitet sind Garantversicherungen?  
Worin unterscheiden sich Frauen und Männer rund ums Auto?

**16** Alle Details zum Fahrzeugkauf 2011, von Informationsverhalten und Kaufkriterien bis zu Vorwagen und gekauften Pkw.

## Neues zum Report 2012

Highlights der Kapitel	6
Garantieversicherungen	8
Antworten der Autofahrerinnen	12

## I. Der Pkw-Kauf 2011

<b>1. Die Marktsituation</b>	<b>17</b>
<b>2. Kaufort der Gebrauchtwagen</b>	<b>19</b>
<b>3. Anschaffungspreise</b>	<b>21</b>
3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	21
3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis	23
<b>4. Durchschnittsfahrzeuge</b>	<b>23</b>
4.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagen	23
4.2 Der durchschnittliche Neuwagen	25
<b>5. Die Gebrauchtwagenqualität</b>	<b>21</b>
<b>6. Kaufkriterien</b>	<b>26</b>
6.1 Gebrauchtwagenkauf	26
6.2 Neuwagenkauf	28
<b>7. Informationsverhalten</b>	<b>29</b>
7.1 Gebrauchtwagenkauf	29
7.2 Neuwagenkauf	30
<b>8. Erst- und Vorbesitz</b>	<b>31</b>
<b>9. Der Vorwagen</b>	<b>32</b>
9.1 Gebrauchtwagenkäufer	32
9.2 Neuwagenkäufer	34
<b>10. Der Handel im Urteil der Käufer</b>	<b>36</b>
<b>11. Fahrzeugfinanzierung</b>	<b>36</b>
<b>12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf</b>	<b>37</b>







**38** Wie sich der Wartungs- und Reparaturmarkt sowie das Kundendienstverhalten entwickelt haben

**54** Fakten und Markttrends rund um Neu- und Gebrauchtwagenmarkt, Käuferstruktur, Fahrleistung und Ausstattung

## II. Fahrzeugwartung und Kundendienstverhalten 2011

<b>1.</b>	<b>Wartungsbewusstsein</b>	<b>38</b>
<b>2.</b>	<b>Der Wartungsbereich</b>	<b>40</b>
2.1	Häufigkeit von Wartungsarbeiten	40
2.2	Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	41
2.2.1	Große Inspektion	42
2.2.2	Kleine Inspektion/Pflegedienst	43
2.2.3	Sonstige Inspektion und Motortest	43
2.3	Aufwand für Wartungsarbeiten	43
2.4	Ölwechselgewohnheiten	44
<b>3.</b>	<b>Instandsetzungsbereich</b>	<b>45</b>
3.1	Weniger Verschleißreparaturen	45
3.2	Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen gestiegen	46
3.3	Aufwand für Verschleißreparaturen	48
3.4	Durchführung von Unfallreparaturen	48
<b>4.</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>49</b>
4.1	Der Wartungs- und Reparaturmarkt	49
4.2	Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	50
<b>5.</b>	<b>Bedeutung des Kundendienstnetzes weiter zunehmend</b>	<b>53</b>
<b>6.</b>	<b>Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten</b>	<b>53</b>

## III. Allgemeiner Teil

<b>1.</b>	<b>Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienstmarkts</b>	<b>54</b>
<b>2.</b>	<b>Alters- und Einkommensstruktur</b>	<b>56</b>
2.1	Das Alter der NW- und GW-Käufer	56
2.2	Einkommensstruktur	57
<b>3.</b>	<b>Jahresfahrleistung</b>	<b>57</b>
<b>4.</b>	<b>Fahrzeugausstattung</b>	<b>58</b>
<b>5.</b>	<b>Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen</b>	<b>58</b>

## IV. Kaufabsichten

<b>1.</b>	<b>Loyalität beim Autokauf</b>	<b>60</b>
<b>2.</b>	<b>Zeitpunkt des nächsten Kaufs</b>	<b>61</b>
<b>3.</b>	<b>Das nächste Fahrzeug</b>	<b>61</b>

## V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

## VI. Übersicht

Impressum	65
Kennzahlenübersicht	66
Grafikübersicht	67

# Highlights 2012

## DER DAT-REPORT 2012 – Die wichtigsten Ergebnisse pro Kapitel.

**I**m vorliegenden DAT-Report 2012 hat sich die DAT wie gewohnt mit den Themen Neuwagenkauf, Gebrauchtwagenkauf und Werkstattverhalten beschäftigt. Darüber hinaus hat sie sich in dieser Ausführung dem Extrathema „Garantieversicherungen und zusätzlich abgeschlossene Wartungsverträge“ gewidmet. Gefragt wurde nach dem Abschluss einer Gebrauchtwagengarantie, einer Verlängerung der Neuwagengarantie und in-

wieweit ein Service- oder Wartungsvertrag bei den Fahrzeughaltern 2011 von Interesse war. Der zweite neue Artikel im DAT-Report 2012 vergleicht die Antworten der Autofahrerinnen mit denen der Männer.

## 27 Prozent der Fahrzeughalter wollen innerhalb der nächsten zwei Jahre ein Auto kaufen.



### Pkw-Kauf

Das Jahr 2011 ist gekennzeichnet durch einen spürbaren Zuwachs der Zulassungszahlen. Mit 257.374 mehr Neuzulassungen und 377.652 mehr Besitzumschreibungen 2011 schloss das Jahr insgesamt mit einem **Plus der Zulassungszahlen** von 6,8 Prozent. Die bezahlten Preise lagen erheblich höher als noch 2010. So wurden die Gebrauchtwagen mit durchschnittlich 9.740 Euro und die Neuwagen mit 27.390 Euro gehandelt. Der **Dieselanteil** der gekauften Neuwagen ist weiter gestiegen und lag 2011 bei 47,1 Prozent. Das **Internet** ist als Informationsquelle weiterhin ganz besonders wichtig und neben dem Gespräch mit Kollegen/Bekannten weitgehend kaufentscheidend. Aufgrund der hohen Kraftstoffpreise ist das **Kaufkriterium Kraftstoffverbrauch** an allererster Stelle mit Ausnahme der Käufer von Fahrzeugen der Oberklasse. Im Gegensatz dazu ist der Kraftstoffverbrauch der 2011 gekauften Neuwagen jedoch durchschnittlich etwas gestiegen (von 6,6 l/100 km in 2010 auf 6,7 l/100 km in 2011). Bemerkenswert für das Jahr 2011 und weniger erfreulich ist der **Rück-**

**gang des Erstkäuferanteils.** 2011 wurden rund 1,915 Millionen Pkw (1.566.000 GW, 349.000 NW) von Erstkäufern gekauft, 2010 waren es hingegen insgesamt 2,116 Millionen. Das bedeutet einen Rückgang um mehr als 10 Prozent. Die durchschnittliche **Haltedauer** der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer lag mit 74 Monaten erneut hoch, war jedoch geringer als 2010. Auch bei den Vorwagen der Neuwagenkäufer ist die Haltedauer gesunken und beträgt 2011 ganze 68 Monate. Die **gestiegenen Kaufpreise** für die Pkw 2011 haben sich auch dahingehend ausgewirkt, dass die Vorwagenverkäufer mit ihren erzielten Erlösen eher zufriedener waren als noch 2010. Der Gebrauchtwagenhandel ist der **Wanderungsgewinner 2011**: deutlich mehr ehemalige Neuwagenkäufer entschieden sich 2011 für einen Gebrauchtwagen als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer für einen Neuwagen. Bei den nach eigenen Angaben 2011 zum Kaufzeitpunkt noch unentschlossenen Käufern haben sich hingegen rund 634.727 für ein Neufahrzeug und 544.760 für einen Gebrauchtwagen entschieden. Dies war 2010 anders: Damals waren es 1,53 Millionen unentschlossene Käufer, wovon dann schließlich rund 758.160 einen Neuwagen und 771.840 einen Gebrauchtwagen kauften. Der Pkw-Handel unterliegt ständigen Veränderungen.



### Wartung und Kundendienst

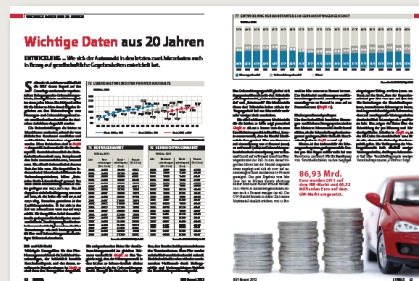
Die **Werkstattaufenthalte** pro Fahrzeug blieben durchschnittlich **unverändert zum Vorjahr**. Zwar ist die Reparaturquote von 0,67 auf 0,62 im Jahr 2011 gesunken, die durchschnittliche Zahl für Wartung jedoch von 0,91 auf 0,96 gestiegen. Die Unfallquote blieb unverändert bei 0,10. Die Zahl der pro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





### Kaufabsichten

Wie auch schon in den Jahren zuvor lag die **Markentreue** beim tatsächlichen Kauf weit hinter den Aussagen einer Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf. Denn die Kaufentscheidungen werden in weit höherem Maße von den Marketingmaßnahmen der Hersteller und Importeure beeinflusst, als es sich die Autofahrer wohl subjektiv selbst eingestehen wollen. So lag die Markentreue der Vorbesitzkäufer der Gebrauchtwagenkäufer 2011 bei nur 37 Prozent und die der Neuwagenkäufer bei immerhin 53 Prozent. Mehr als jeder vierte Fahrzeughalter, nämlich 27 Prozent, nannte bei der Befragung eine **Kaufabsicht innerhalb der nächsten 2 Jahre**. Das ergäbe bezogen auf die 2011er KBA-Zahl von 42.927.647 Pkw-Zulassungen (Fahrzeughalter ohne Anzahl stillgelegter Kfz) 11.590.465 weitere Pkw in den nächsten 24 Monaten. Zum Vergleich: Im Jahr 2011 lag die Summe der Pkw-Zulassungen und Pkw-Besitzumschreibungen bei insgesamt 9.983.132 Fahrzeugen.



### Wichtige Daten aus 20 Jahren

Der Kraftfahrpreisindex hat sich von 2010 auf 2011 um 4,7 erhöht. Im selben Zeitraum sind die **durchschnittlichen Anschaffungskosten** für einen Neuwagen um über 5 Prozent und für einen Gebrauchtwagen um fast 11 Prozent gestiegen. Berechnet man die Preissteigerung in Bezug auf 10 Jahre zurück, ergibt sich für die Gebrauchtwagen ein Preisanstieg von sogar 23 Prozent und für die Neuwagen ein Anstieg von 25 Prozent. Die **durchschnittlichen Einkommen** der Fahrzeughalter sind im Zeitraum der letzten 10 Jahre um rund 10 Prozent gestiegen, die der Neuwagenkäufer um ca. 30 Prozent und die der Gebrauchtwagenkäufer um 27 Prozent. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten.



### Wirtschaft und Automarkt

Der Durchschnittspreis für den gekauften Neuwagen 2011 betrug 27.390 Euro. Der Durchschnittspreis der Gebrauchtwagen lag 2011 bei 9.740 Euro. Beide **Durchschnittspreise** lagen damit deutlich über den Werten aus dem Jahr 2010, als Neuwagen im Schnitt 26.030 Euro und Gebrauchtwagen durchschnittlich 8.790 Euro kosteten. Der höhere Dieselanteil erklärt die Preissteigerungen bei den Neuwagenpreisen und das deutlich jüngere Fahrzeugalter die gestiegenen Gebrauchtwagenpreise. In Folge ist

der Umsatz des Gebrauchtwagenhandels um circa 17,3 Prozent und der **Umsatz** des Neuwagenhandels um circa 14,5 Prozent gestiegen. Der Aufwand für **Wartungsarbeiten**, für die Beseitigung von Verschleißschäden und für die Reparaturen von **Unfallschäden** addiert sich auf rund 37,0 Milliarden Euro, wobei auf die Wartungsarbeiten 12,4 Milliarden Euro, auf die Verschleißschäden 8,4 Milliarden Euro und auf die Reparaturen von Unfallschäden 16,2 Milliarden Euro entfallen. Die **Einkommen** von Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufern haben sich im Gegensatz zu den Einkommen der Fahrzeughalter stark erhöht. Die deutlich höheren Einkommen bei den Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufern sind auch dadurch zu erklären, dass der Anteil der Erstkäufer mit in der Regel niedrigeren Einkommen deutlich rückläufig war. Der **Ausstattungsgrad** der Neu- und Gebrauchtwagen hat sich nur unwesentlich verändert. Die **jährliche Fahrleistung** ist deutlich um 1.140 Kilometer zurückgegangen und lag 2011 bei durchschnittlich 13.660 Kilometern.



# Garantieversicherungen

**SCHUTZ VOR UNERWARTETEN AUTOKOSTEN** – Wie verbreitet sind Versicherungen gegen das Risiko hoher Reparatur- und Wartungskosten?

**E**ine Gebrauchtwagengarantie oder eine Garantieverlängerung beim Neuwagen dient zur Absicherung der Werkstattkosten im Schadensfall, der dann von der Versicherung ganz oder teilweise übernommen wird. Die Regelungen

bei der Gebrauchtwagengarantie sind jedoch sehr unterschiedlich und so nicht mit der gesetzlich vorgeschriebenen Neuwagengarantie vergleichbar. Bei der Gebrauchtwagengarantie gibt es meistens genaue Festlegungen, die das Fahrzeug-

alter und die jährliche Fahrleistung betreffen und ebenso die garantiepflichtigen Schäden. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte der Kunde vor einer Reparaturbeauftragung mit der Versicherung die Kostenübernahme abklären. Ähnliches





### 73 Prozent der Fahrzeuge ohne Garantieversicherung

Von den 2011 1.632 repräsentativ befragten Fahrzeughaltern hatten nach eigenen Angaben 17 Prozent eine aktuelle Neuwagengarantie, 3 Prozent eine aktuelle Gebrauchtwagengarantie, 1 Prozent zusätzlich eine Garantieverlängerung für ihren Neuwagen und 6 Prozent eine aktuell gültige Garantieverlängerung (für den ehemals Neu- oder Gebrauchtwagen). 73 Prozent aller Fahrzeuge konnten sich demnach bei Schäden auf gar keine Garantieversicherung stützen, für 27 Prozent der Fahrzeuge gab es eine Form der Garantieversicherung. Nahezu alle Fahrzeuge bis unter 2 Jahren hatten, entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, eine aktuell gültige Neuwagengarantie, jedoch davon nur 2 Prozent eine zusätzliche Garantieverlängerung.

### Kaum jeder zehnte NW-Käufer schließt eine Garantieverlängerung ab

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

### 11 Prozent der ehemaligen GW-Käufer mit aktueller Garantieversicherung

Der Anteil bei den ehemals gebraucht gekauften Fahrzeugen ohne eine aktuell gültige Garantieversicherung lag bei 89 Prozent und nur 11 Prozent hatten eine solche Absicherung. Von den Gebraucht-

wagenkäufern 2011 hatten 45 Prozent auch eine Gebrauchtwagengarantie. Doch da diese Versicherungen meistens nur eine Laufzeit von einem Jahr haben, erlischt die Gültigkeit rasch. 2010 hatten 44 Prozent der gekauften Gebrauchtwagen eine Gebrauchtwagengarantie, 56 Prozent hatten keine. 2009 hatte genau jedes zweite Fahrzeug (50 %) der gekauften Gebrauchtwagen auch eine Gebrauchtwagengarantie.

### NW-Händler verkaufen die meisten GW mit Garantie

Der Anteil der Gebrauchtwagen mit Garantie ist beim Kauf bei einem Neuwagenhändler wesentlich höher. Beim Kaufort „Neuwagenhändler“ waren 84 Prozent der gekauften Gebrauchtwagen mit einer Gebrauchtwagengarantie ausgestattet, während 16 Prozent keine hatten (2010: 83 % mit Garantie, 17 % keine Zusatzversicherung. 2009: 89 % mit Garantie, 11 % keine Zusatzversicherung).

**73 %  
der Fahrzeughalter  
haben keine  
Garantieversicherung.**

Die Gebrauchtwagen vom Gebrauchtwagenhändler hatten 2011 zu 64 Prozent eine Gebrauchtwagengarantie und zu 36 Prozent keine, 2010 waren dies 51 Prozent und 49 Prozent (2009: 62 % mit Garantieversicherung, 38 % ohne).

gilt für Versicherungsverträge zur Garantieverlängerung bei Neu- oder Gebrauchtwagen. Reparaturen in der Folge von Unfällen oder fahrlässigen Handlungen sind, wie auch bei der Neuwagengarantie, bei Garantieversicherungen allgemein von vornherein ausgeschlossen, ebenso in der Regel bestimmte Verschleißreparaturen und die Folgen unsachgemäßer Reparaturen. Der Umfang dieser Versicherungen ist im Detail sehr unterschiedlich. Die Versicherungsexperten raten, die Angebote im Einzelnen zu vergleichen.

### Geringe Versicherungsquote bei älteren Kfz und bestimmten Marken

War der gewählte Gebrauchtwagen höchstens zwei Jahre alt und/oder hatte er weniger als 40.000 Kilometer, dann schlossen über 60 Prozent der Käufer eine Gebrauchtwagengarantie ab. Bei Fahrzeugen, die älter als 5 Jahre waren und/oder mehr als 80.000 Kilometer hatten, lag diese Versicherungsquote bei nur noch rund 30 Prozent. Auffällig ist, dass italienische und französische Gebrauchtwagen nur zu rund 34 Prozent bzw. 35 Prozent eine Gebrauchtwagengarantie beim Kauf hatten, wohingegen die gebrauchten japanischen Modelle, Ford und Mercedes zu über 50 Prozent mit einer Gebrauchtwagengarantie ausgestattet waren.

## 20 %

**der Fahrzeuge mit einer jährlichen Fahrleistung von 30.000 Kilometern und mehr haben einen Wartungsvertrag.**

### Leasing-Fahrzeuge meistens mit Garantiever sicherung

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

### Nur wenig Fahrzeughalter mit Service- und Wartungsvertrag

Während bei Garantiever sicherungen die Verschleiß- und Wartungsreparaturen ausgeschlossen sind und der Fahrzeughalter dementsprechend zusätzlich zur Versicherungsprämie immer wieder dann und wann eine Geldsumme für Reparaturen bereithalten muss, zahlen Fahrzeughalter mit Service- und Wartungsvertrag für ihr Fahrzeug ein monatliches Fixum. Ein solcher Vertrag ist bei Leasing- und Firmenfahrzeugen oftmals Standard, bei Fahrzeu-

gen der Privatnutzung eher weniger. Dies bestätigte auch das Ergebnis der diesjährigen DAT-Untersuchung 2011.

### 40 Prozent der Leasingnehmer mit Service- und Wartungsvertrag

Die Versicherungsquote der Leasingnehmer erreichte kein anderer Personenkreis. Die Fahrzeughalter allgemein hatten nur

zu rund 6 Prozent einen Service- und Wartungsvertrag abgeschlossen und zu 94 Prozent keinen. Ein solches Angebot ist nur für ganz bestimmte Personen attraktiv. Während Leasingnehmer oftmals mit ihrem Vertrag zugleich auch einen Service- und Wartungsvertrag abschließen, scheint es, dass Fahrzeughalter mit einem Einkommen ab 5.000 Euro tendenziell eher







## Nur rund 6 % der befragten Fahrzeug- halter haben einen Service- und Wartungs- vertrag abgeschlossen.

es Fahrzeughalter neu gekaufter Fahrzeuge, für die ein solcher Vertrag überhaupt in Betracht kommt. Rund 10 Prozent aller neu gekauften Wagen hatten einen Service- und Wartungsvertrag abgeschlossen, bei den gebraucht gekauften Wagen waren es hingegen nur 2 Prozent.

### Vielgefahrne und junge Kfz eher mit Wartungsverträgen

Von den Fahrzeugen bis unter 2 Jahren hatten 26 Prozent einen Wartungsvertrag, bei den 2 bis 4 Jahre alten Fahrzeugen waren es immer noch 15 Prozent, dann sinkt die Quote in Relation zum Fahrzeugalter sehr rasch auf 0. Weiterhin ist auffällig, dass Fahrzeuge, die mit einer jährlichen Fahrleistung von 30.000 Kilometern und mehr ausgewiesen wurden, zu 20 Prozent mit einem Wartungsvertrag genannt sind. Fahrzeughalter, die in besonderem Maße ihr Auto nutzen, legen auch besonderen Wert auf eine gute Wartung des Fahrzeugs.

## 2 % der gebraucht gekauften Fahrzeuge haben einen Service- und Wartungs- vertrag.

### Garantieversicherungen und Wartungsverträge nur in speziellen Fällen interessant

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

an einem solchen Angebot interessiert sind. Diese Einkommensgruppe hatte bei Weitem mit 15 Prozent den höchsten Anteil bei der Bejahung der Frage nach einem aktuell gültigen Service- und Wartungsvertrag. Hier liegt sicherlich der Grund in der gewünschten optimalen und bevorzugten Werkstattwartung des Fahrzeugs. Dieser Kundenkreis ist in seiner Intension

vollkommen verschieden zu den Leasingnehmern und ganz und gar nicht repräsentativ für das Gros der Fahrzeughalter. Betrachtet man einzelne Fahrzeugsegmente, dann zeigt sich eine leichte Tendenz, dass Fahrer von Geländewagen, SUV und Vans eher für einen Service- und Wartungsvertrag aufgeschlossen sind als Fahrer anderer Fahrzeuge. Generell sind

# Frau am Steuer

## AUTOFAHRERINNEN – Wie unterscheiden sich Autofahrerinnen in puncto Gewohnheiten und Ansprüchen von den Männern?

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

### Befragung von 1.617 Autofahrerinnen

Die Untersuchung der DAT 2011 umfasste 499 Frauen und 928 Männer, die 2011 einen Neuwagen erworben hatten, sowie 583 Frauen und 763 Männer, die 2011 einen Gebrauchtwagen gekauft hatten. Ferner kamen in der repräsentativen Befragung zum Kundendienstverhalten 535 Frauen und 1.097 Männer zu Wort. Im

**50 % der Frauen brachten ihre Autos in freie Werkstätten und Werkstätten von Systemanbietern.**

Folgendes ist zusammengestellt, welche Tendenzen sich aus den zahlreichen Angaben dieser 4.405 Autofahrerinnen und Autofahrer in Bezug auf Unterschiede im Umgang mit dem Fahrzeug ergeben. Wo verhalten sich die Autofahrerinnen anders als die Autofahrer? Welche Fahrzeuge fahren sie? Wie organisieren sie Wartung und Reparaturen? Welche Vorstellungen gibt es für den nächsten Pkw-Kauf?

### Der Kleinwagen

Die Fahrzeuge der Frauen im Bestand sind statistisch zu 66 Prozent Kleinst- und Kleinwagen sowie untere Mittelklasse (Männer: 39 %), zu 13 Prozent Mittelklas-

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

### Jedes vierte Auto mit 120 PS und mehr

Bei der Motorleistung liegt der Durchschnitt der Fahrzeuge der Männer bei 129 PS, der der Frauen bei immerhin 102 PS. Bedenkt man das Verhältnis zum Anteil der Kleinwagen, ist dies ein relativ hoher Durchschnitt. Er entsteht, weil 48 Prozent der Fahrzeuge der Frauen nur bis 79 PS stark sind, während 32 Prozent ihrer Fahrzeuge mit mindestens 110 bis 120 und mehr PS ausgestattet sind – davon über 24 Prozent mit 120 PS und mehr. Die Fahrzeuge der Männer haben zu 70 Prozent vier Türen und eine Hecktür, bei den Frauen sind dies rund 64 Prozent. Lediglich 23 Prozent haben nur zwei Türen mit Hecktür, obwohl überwiegend Kleinwagen gefahren werden. Bei den Männern gibt es zwei Türen plus Hecktür zu 7 Prozent.

Der Ausstattungsgrad des Wagens fällt bei den Frauen erwartungsgemäß wesentlich niedriger aus. Die Quote bei den Frauenfahrzeugen liegt bei 10,9 Ausstattungen, bei den Männerfahrzeugen sind es 14,8. Technischer elektronischer Komfort ist bei

vielen Fahrzeugen der Frauen weit geringer, denn die Frauen investieren zu einem großen Teil auch weit weniger in den Neukauf eines Fahrzeugs.

### Geringere Investitionen für das Auto

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





### **Pkw-Nutzung zur Fahrt ins Büro**

Die Frauen legten nach eigenen Angaben pro Jahr im Schnitt 12.120 Kilometer zurück, die Männer 14.410 Kilometer. Die jährliche Fahrleistung klappt weniger auseinander, als man hätte meinen können. Größer sind die Unterschiede in der Nutzung: Männer gaben an, ihr Fahrzeug zu rund 7 Prozent rein geschäftlich zu verwenden, bei den Frauen war dies nur zu etwa 3 Prozent der Fall. Allerdings brauchen die Frauen ihr Fahrzeug zu 32 Prozent für die Fahrt zwischen Wohnung und Arbeitsstätte (Männer: 19 %) und zu 65 Pro-

zent für rein private Fahrten wie Einkäufen, Wochenende und Urlaub (Männer: 74 %). Die Frauen fuhren zu 52 Prozent ein Fahrzeug, das sie neu erworben hatten, und zu 48 Prozent eines, das gebraucht gekauft war. Die entsprechenden Werte bei den Männern waren ähnlich: 54 Prozent der Autos waren neu gekauft, 48 Prozent gebraucht gekauft.

### **Neuwagenkauf der Frauen 2011**

Die Fahrzeuge, die 2011 von den Frauen neu gekauft wurden, entsprachen genau den allgemeinen Beobachtungen zu den

Pkw der Fahrzeughalterinnen 2011. Die Autos waren zu 71 Prozent Limousinen mit Fließheck, hatten ebenfalls zu 71 Prozent einen Benzinmotor und waren zu 77 Prozent Klein- und Kleinwagen sowie Modelle der unteren Mittelklasse. Die durchschnittliche Ausstattung war mit 13,54 geringer als bei den Neuwagen der Männer (18,96). Befragt nach den Kaufkriterien, waren der Anschaffungspreis mit 63 Prozent (Männer: 51 %) und der Kraftstoffverbrauch mit 59 Prozent (Männer: 51 %) ganz besonders wichtig. Dahingegen stufen die Frauen die serienmäßige



Ausstattung als „wichtig“ (55 %), jedoch nicht als „sehr wichtig“ (39 %) ein. Hier besteht bei den männlichen Autokäufern eine andere Gewichtung: 52 Prozent werten die serienmäßige Ausstattung mit „sehr wichtig“ und 42 Prozent mit nur „wichtig“. Ähnliche Trends bestehen beim Gebrauchtwagenkauf 2011.

#### Importmarken etwas stärker vertreten

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

#### Wartung und Reparatur

Die Fahrzeughalterinnen gaben zu 53 Prozent an, die technischen Funktionen ihres Fahrzeugs nicht genau zu kennen, doch waren sie zu 87 Prozent der Ansicht, dass das Fahrzeug immer in einem einwandfreien technischen Zustand sein soll. In

diesem Punkt unterschieden sie sich nicht von den Männern, doch im Gegensatz zu den männlichen Fahrzeughaltern legten sie nur zu 41 Prozent (Männer: 61 %) Wert darauf, dass bei Reparaturen ausschließlich Original-Ersatzteile verwendet werden.

Nicht nur das beabsichtigte, sondern auch das reale Wartungsverhalten war bei Frauen und Männern gleich, denn beide ließen zu rund 70 Prozent Wartungen an ihrem Fahrzeug durchführen und zu 30 Prozent nicht. Allerdings sind in der Tendenz bei den Autofahrerinnen die freien Werkstätten wichtiger als die Vertragswerkstätten. Die Autofahrerinnen lassen die große Inspektion und den großen Wartungsdienst zu 65 Prozent bei der Vertragswerkstätte durchführen und zu 31 Prozent bei einer freien Werkstätte. Die entsprechenden Werte bei den Fahrzeughaltern unterscheiden sich um rund 5 Prozent: 70 Prozent bevorzugen Vertragswerkstätten, 26 Prozent freie Werkstätten.

#### Frauen bevorzugen freie Werkstätten

35 Prozent aller Fahrzeughalter mussten Verschleißreparaturen an ihrem Wagen ausführen lassen, wobei hier die Fahrzeuge von Männern und Frauen kaum voneinander abwichen. Anders sieht es jedoch bei der Ausführung der Verschleißreparaturen aus. Die Männer ließen zu 50 Prozent in der Vertragswerkstatt reparieren, zu 5 Prozent reparierten sie selbst. Freie Werkstätten und Werkstätten von Systemanbietern beauftragten sie nur zu 38 Prozent. Frauen brachten ihre Fahrzeug 2011 zu 41 Prozent in die Vertragswerkstätten und zu insgesamt 50 Prozent in freie Werkstätten und Werkstätten von Systemanbietern.

#### Zufriedenheit mit der Werkstatt

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

#### Einkommen und Sparmaßnahmen

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

#### Kaufabsicht für den nächsten Pkw

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

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





**25** Jahre  
SilverDAT®

**Aktuell.  
Präzise.  
Preiswert.**

## SilverDAT®

das professionelle Daten- und Informationssystem:

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

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

Deutsche Automobil  
Treuhand GmbH

Hellmuth-Hirth-Str. 1  
73760 Ostfildern

Infotelefon:  
0711 4503-140

Telefax:  
0711 4503-133

E-Mail:  
Vertrieb@DAT.de

Internet:  
www.DAT.de

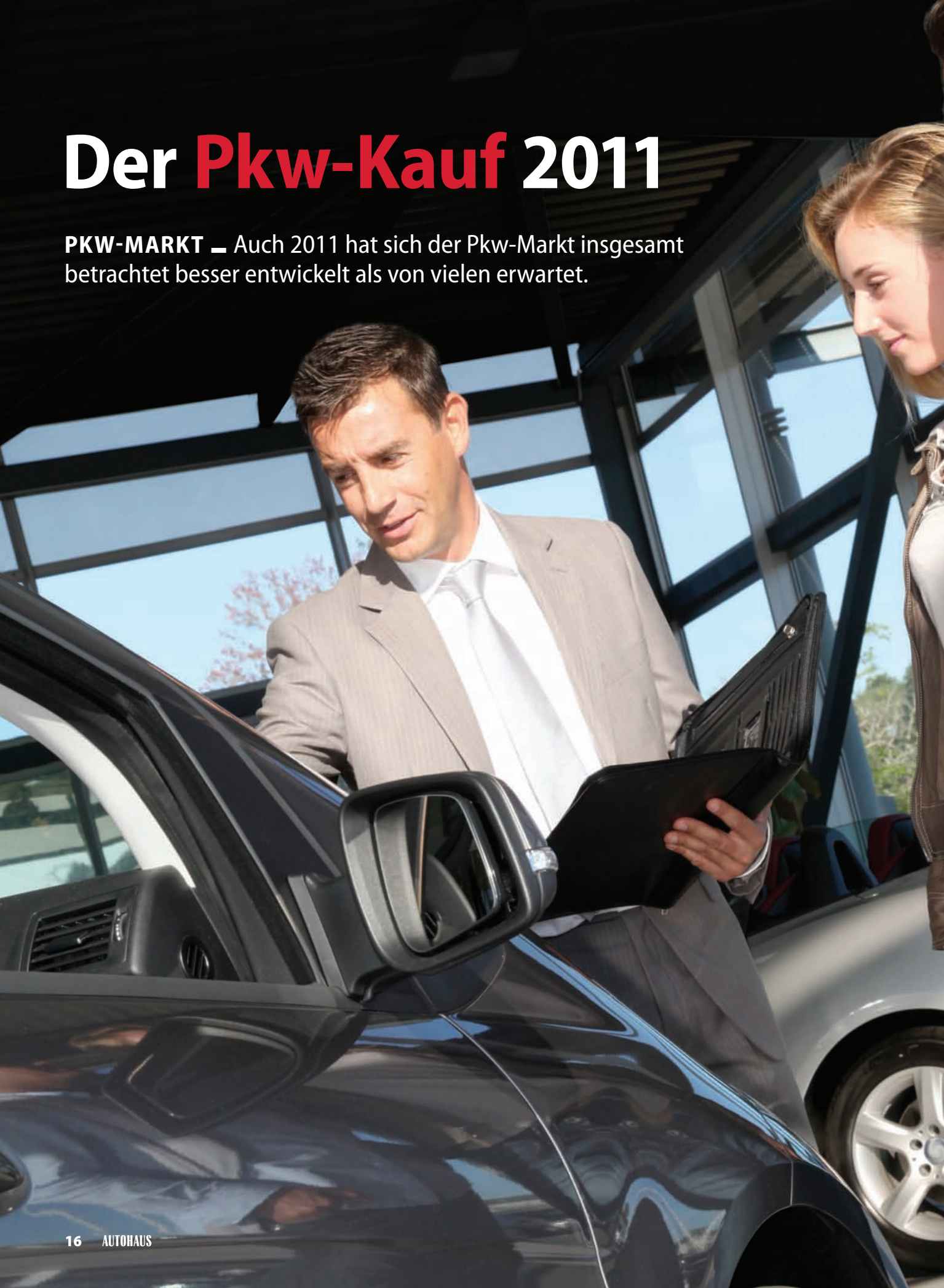


**DAT**  
**DEUTSCHLAND**



# Der **Pkw-Kauf** 2011

**PKW-MARKT** — Auch 2011 hat sich der Pkw-Markt insgesamt betrachtet besser entwickelt als von vielen erwartet.





## 1. Marktsituation

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

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

Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2011 insgesamt 9.983.132 Pkw-Zulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr mit einem Plus von 6,8 Prozent Zulassungen ab. Unangefochtener Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt das Jahr 1991, das erste Jahr nach der Wiedervereinigung Deutschlands, mit mehr als 12,1 Millionen

neu oder gebraucht gekauften Pkw. Wie sich Neuzulassungen und Besitzumschreibungen in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, zeigt **Grafik 1**. Den direkten Vergleich mit dem Vorjahr zeigt **Grafik 2**.

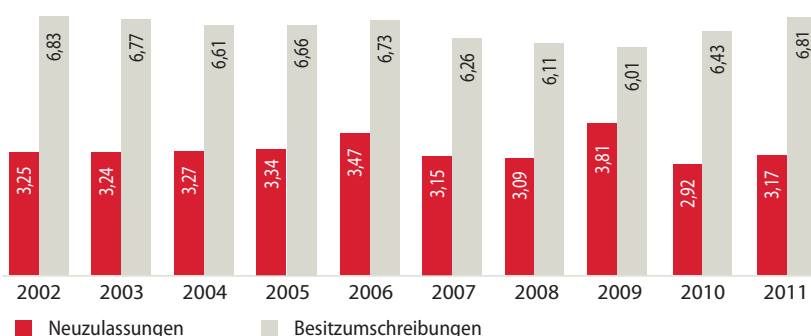
### Zunahme des Neuwagenmarktes

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

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

## 1 ENTWICKLUNG PKW-NEUZULASSUNGEN U. BESITZUMSCHREIBUNGEN

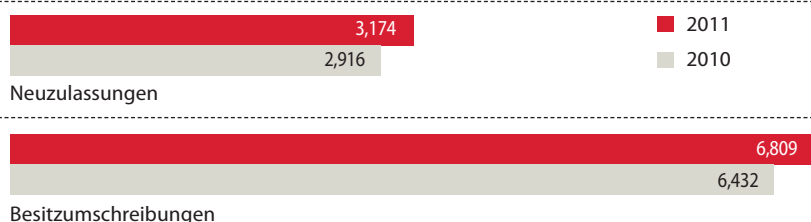
2002 bis 2011 in Millionen Stück



Nummer dieser Grafik bis 2009: 1 / Quelle: DAT

## 2 PKW-NEUZULASSUNGEN UND BESITZUMSCHREIBUNGEN

2010/2011 in Millionen Stück



Nummer dieser Grafik bis 2009: 2 / Quelle: DAT

### Wanderungsgewinner: GW-Markt

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

Anders als in den Jahren 2009 und 2010 entschieden sich 2011 mehr ehemalige Neuwagenkäufer zum Kauf eines Gebrauchtwagens als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuen. „Wanderungsgewinner“ war also der Gebrauchtwagenmarkt. In **Grafik 3** ist auch zu sehen, dass die Wanderungsbewegungen in den letzten Jahren sehr unterschiedlich waren, dass es immer wieder einen Wechsel zwischen Neu- und Gebrauchtwagenmarkt gab, wenn es um den Wanderungsgewinner ging. 2011 stiegen 827.000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer auf einen Neuen um; jedoch kauften mehr ehemalige Neuwagenkäufer ein Gebrauchtfahrzeug, nämlich 922.000.

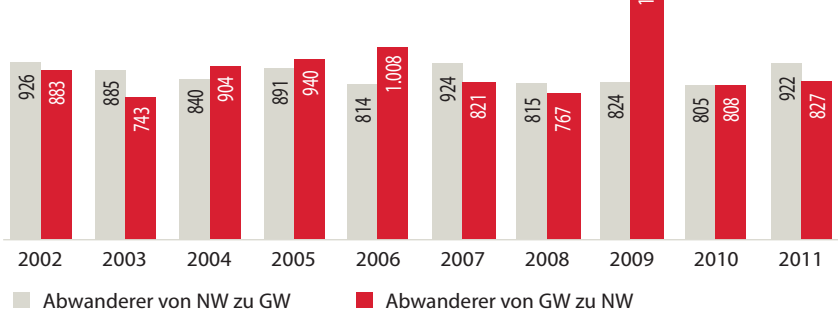
### Bedeutung Internet weiter sehr hoch

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

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

### 3 WANDERUNGSBEWEGUNGEN ZWISCHEN NW- UND GW-MARKT

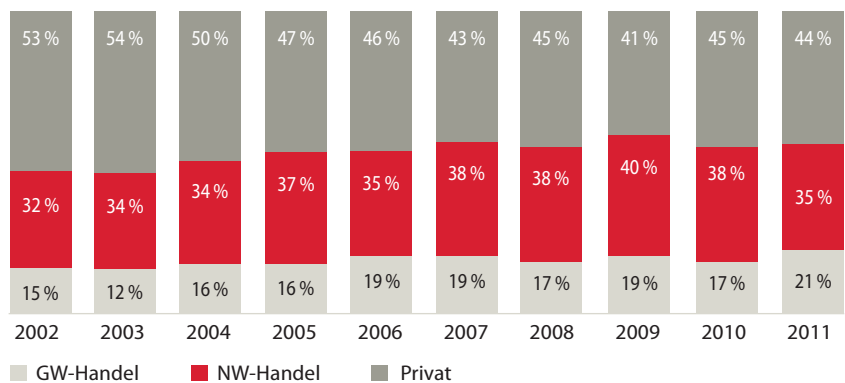
2002 bis 2011 in Tausend



Nummer dieser Grafik bis 2009: 3 / Quelle: DAT

### 4 MARKTANTEILE IM GEBRAUCHTWAGENGESCHÄFT

2002 bis 2011



Nummer dieser Grafik bis 2009: 6 / Quelle: DAT

### Bedeutung des Internets beim NW-Kauf

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

Auch hat sich fast jeder fünfte Neuwagenkäufer, der das Internet nutzte, aufgrund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden und fast jeder Vierte hat sich zwar nicht eine andere Marke, aber doch ein gegenüber seiner ursprünglichen Absicht anderes Modell gekauft. Wenn man berücksichtigt, dass

acht Jahre zuvor nur 33 Prozent, sieben Jahre zuvor 35 Prozent, sechs Jahre zuvor 40 Prozent, fünf Jahre zuvor 41 Prozent, vier Jahre zuvor 50 Prozent, drei Jahre zuvor 53 Prozent, zwei Jahre zuvor 52 Prozent und ein Jahr zuvor 56 Prozent der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann macht der jetzt mit rund 66 Prozent weiter wachsende hohe Anteil der Neuwagenkäufer, deren Kaufentscheidung in irgendeiner Art durch das Internet beeinflusst wurde, deutlich, wie wichtig es für den Händler ist, sein Angebot im Internet zu präsentieren. Dies gilt nicht erst seit den vergangenen Jahren, sondern in weiter zunehmendem Maße in der Zukunft, denn die Bedeutung des Internets als Informationsquelle sowohl für Neuwagen- als auch für Gebrauchtwagenkäufer nimmt sicherlich weiter zu.

### Käufe im Ausland und Re-Importe

6.800 aller Gebrauchtwagen (0,1 %) wurden von den Endkunden direkt im Ausland gekauft. 2010 waren dies rund 19.300 und



2009 noch rund 6.000. Bei den neu gekauften Pkw handelte es sich nach Käuferangaben in 4,3 Prozent der Fälle um Re-Importfahrzeuge, von denen allerdings 100 Prozent bei einem deutschen Händler gekauft wurden. Hier hat es laut den Umfrageergebnissen in den letzten Jahren große Verschiebungen gegeben. Es bleibt abzuwarten, wie sich das nächste Jahr entwickeln wird.

## 2. Kaufort der Gebrauchtwagen

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

Als zum 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, war dies mit der Erwartung verbunden, dass der Handel Marktanteile vom Privatmarkt gewinnt, weil für private Verkäufer dieses Gewährleistungsrecht nicht gilt. Diese Erwartung hat sich erst mit Verzögerung erfüllt, denn nicht schon 2002, sondern erst ab 2004 ging der Marktanteil des Privatmarktes spürbar zurück. Gegenüber 2003 konnte der Privatmarkt bis 2011 um zehn Prozentpunkte zulegen, wobei der reine Gebrauchtwagenhandel seinen Marktanteil von 2003 bis 2011 um neun Prozentpunkte steigern konnte. Im Jahr 2011 hat der Neuwagenhandel weitere 3,0 Prozent verloren, nach 2 Prozent Verlust in 2010. Dagegen hat der Gebrauchtwagenhandel rund vier Prozent hinzugewonnen, nachdem er im Jahr zuvor 2,0 Prozent verloren hatte. Nachdem der Privatmarkt 2010 um 4,0 Prozent gestiegen ist, hat sich das Bild im Jahr 2011 wieder gedreht. Der Privatmarkt reduzierte seinen Anteil im Jahr 2011 um 1,0 Prozent, wäh-

rend der Neuwagenhandel um 3 Prozent gefallen und der Gebrauchtwagenhandel um 4,0 Prozent gestiegen ist. So waren die Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft von 2011 so hoch wie noch nie zuvor in den letzten zehn Jahren (*Grafik 4*).

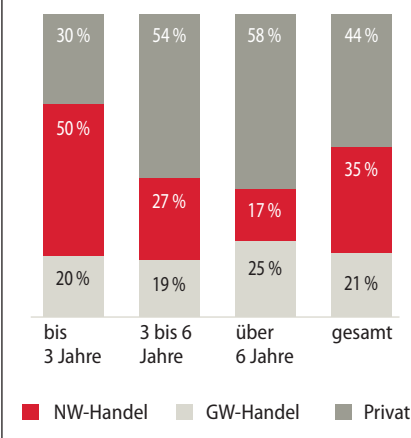
### Fahrzeugalter bestimmt Kaufort

Das bereits erwähnte, seit 1. Januar 2002 geltende Gewährleistungsrecht hat die Position des professionellen Handels im Gebrauchtwagengeschäft im Wettbewerb zum Privatmarkt deutlich gestärkt. Wie die Marktanteile für Deutschland zeigen (*Grafik 4*), scheinen die Gebrauchtwagenkäufer den Vorteil, den dieses Gewährleistungsrecht bietet, wenn sie ihr Fahrzeug beim Handel kaufen, erkannt zu haben. Wenn man aber die in *Grafik 5* dargestellten Marktanteile in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter betrachtet, kann man den Eindruck gewinnen, dass der Handel immer noch zögert zu erkennen, dass ihm das Gewährleistungsrecht auch bei älteren Fahrzeugen größere Chancen bietet. Immerhin sind es 2011 ganze 42 Prozent der über sechs Jahre alten Fahrzeuge, die beim Handel gekauft werden, nach 35 Prozent im Jahr zuvor. Davon sind es allein 25 Prozent beim Gebrauchtwagenhandel. Der Käufer möchte gerade bei diesen Fahrzeugen nicht mit negativen Überraschungen rechnen müssen, wovor ihn der Privatmarkt nicht schützen kann.

**21 Prozent Marktanteil hatte der GW-Handel 2011 im GW-Geschäft – so viel wie noch nie in den letzten 10 Jahren.**

## 5 MARKANTEILE DER TEILMÄRKTE

2011 nach Fahrzeugalter



Nummer dieser Grafik bis 2009: 7 / Quelle: DAT

### Privatmarktanteil steigt mit Kfz-Alter

Auf welchem Teilmarkt ein Gebrauchter gehandelt wird, hängt in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs ab. *Grafik 5* zeigt, dass der Neuwagenhandel bei bis zu drei Jahre alten Gebrauchten einen herausragenden Marktanteil hat, wogegen er bei den über sechs Jahre alten Fahrzeugen eine bescheidenere Rolle spielt. In diesem Segment der älteren Fahrzeuge dominiert ganz klar der Privatmarkt. Der Grund liegt auf der Hand: Mit zunehmendem Fahrzeugalter steigt für den Handel das Risiko, dass Gewährleistungsansprüche geltend





gemacht werden. Dieses Risiko kann jedoch durch Offenlegung des Fahrzeugzustands weitgehend vermieden werden. Deshalb sollte der Handel auf jeden Fall versuchen, seinen Marktanteil gerade auch im Segment der über sechs Jahre alten Fahrzeuge zu steigern. Da diese älteren Fahrzeuge typische Einstiegsmodelle sind, könnte der Handel mit dem Angebot solcher Fahrzeuge gerade die Erstkäufer frühzeitig an sich binden.

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

#### Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

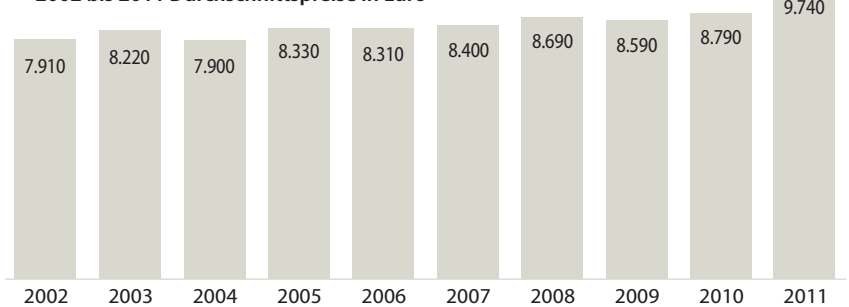
Für 61 Prozent (2010: 59 %, 2009: 60 %, 2008: 63 %) der Gebrauchtwagenkäufer stand schon vor dem Kauf fest, welches Modell sie kaufen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu 40 Prozent in den Gebrauchtwagen-Abteilungen der fabrikatsgebundenen Händler und zu 43 Prozent auf dem Privatmarkt. Der hohe Marktanteil des Privatmarkts bei diesen Käufern ist ein neuer Trend. Denn bislang wurde nach einem ganz bestimmten Fahrzeug wegen der großen Auswahl eher bei den fabrikatsgebundenen Händlern gesucht.

**61 %**

**der GW-Käufer hatten sich schon von Anfang an auf ein Modell festgelegt.**

#### 6 ENTWICKLUNG DURCHSCHNITTliche GW-Preise

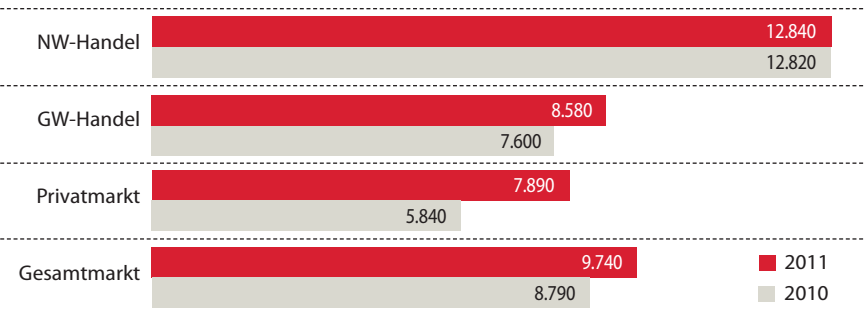
2002 bis 2011 Durchschnittspreise in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 8 / Quelle: DAT

#### 7 GW-DURCHSCHNITTSPreis NACH TEILMÄRKten

2010 und 2011 Durchschnittspreis in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 9 / Quelle: DAT



**8 KAUFPREISKLASSEN BEI GEBRAUCHTWAGEN 2011**

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent von Gesamt			
	Gesamt	Privat	NW-Handel	GW-Handel
bis unter 1.250	3 %	5 %	0 %	2 %
1.250 bis unter 2.500	5 %	8 %	1 %	5 %
2.500 bis unter 3.750	7 %	11 %	2 %	9 %
3.750 bis unter 5.000	10 %	13 %	5 %	10 %
5.000 bis unter 6.250	12 %	16 %	7 %	13 %
6.250 bis unter 7.500	7 %	7 %	6 %	10 %
7.500 bis unter 8.750	7 %	7 %	8 %	7 %
8.750 bis unter 10.000	9 %	7 %	11 %	9 %
10.000 bis unter 12.500	12 %	9 %	17 %	11 %
12.500 bis unter 15.000	9 %	5 %	14 %	10 %
15.000 bis unter 17.500	6 %	4 %	8 %	5 %
17.500 bis unter 20.000	4 %	1 %	7 %	4 %
20.000 und mehr	9 %	7 %	14 %	5 %
	100 %	100 %	100 %	100 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 11 / Quelle: DAT

**7A GEHANDELTE GW GESAMT**

	2010	2011
Dieselanteil	20 %	27 %
Hubraum	1.674 ccm	1.694 ccm
Alter	6,1 Jahre	5,4 Jahre
Km-Stand	78.770 km	74.330 km

Quelle: DAT

**7B GEHANDELTE GW PRIVAT**

	2010	2011
Dieselanteil	15 %	25 %
Hubraum	1.616 ccm	1.635 ccm
Alter	8,2 Jahre	6,4 Jahre
Km-Stand	100.260 km	86.890 km

Quelle: DAT

Für 39 Prozent der Käufer war der Preis das alles entscheidende Kaufkriterium. Diese Käufer bedienten sich überdurchschnittlich oft, und zwar zu 47 Prozent, auf dem Privatmarkt. Der Fabrikatshandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 26 Prozent.

**Markenhändler-Bewusstsein verringert**

Das Markenhändler-Bewusstsein der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 ist im Gegensatz zum Jahr 2010 gefallen. 83 Prozent (2010: 87 %, 2009: 86 %, 2008: 84 %, 2007: 91 %) der Käufer beim fabrikatsgebundenen Handel kauften ein Fahrzeug der Marke, die der Händler auch als Neuwagen verkauft. Bei genauer Analyse konnte sich die Marke Volkswagen mit 92,7 Prozent (2010: 93,7 %) an die Spitze setzen und das, obwohl allgemein das Marken-Bewusstsein gefallen ist.

**3. Anschaffungspreise****3.1 Der durchschnittliche GW-Preis**

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

ergab sich durch das Sinken des durchschnittlichen Alters der Gebrauchtwagen und der durchschnittlich niedrigeren Laufleistungen (siehe auch Kapitel I Abschnitt 4.1). Weiterhin ist insgesamt das Preisniveau vergleichbarer Gebrauchtwagen 2011 höher gewesen als 2010. Gleichwohl hat die erneut etwas bessere Ausstattung der Gebrauchtwagen positiv auf den Gebrauchtwagenpreis Einfluss genommen.

**Sehr unterschiedliche Preise auf den Teilmärkten**

Die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise, die auf den drei Teilmärkten bezahlt wurden, waren auch 2011 sehr unterschiedlich. Gegenüber dem Jahr 2010 ist der Durchschnittspreis auf dem Privatmarkt, im Neuwagenhandel und im Gebrauchtwagenhandel gestiegen. Der höchste Durchschnittspreis wurde wie auch in den Jahren zuvor beim markengebundenen Fachhandel bezahlt (*Grafik 7*).

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

Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebrauchtwagengarantie verkauft werden. Damit versteht sich der deutlich höhere Durchschnittspreis fast von selbst.

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

**980 Euro**  
stieg der durchschnittliche GW-Preis 2011 auf dem Teilmarkt „GW-Handel“, 950 Euro waren es auf dem Gesamtmarkt.

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

**GW-Preise fabrikatsabhängig**

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

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

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

### Defizit des Handels bei Erstkäufern

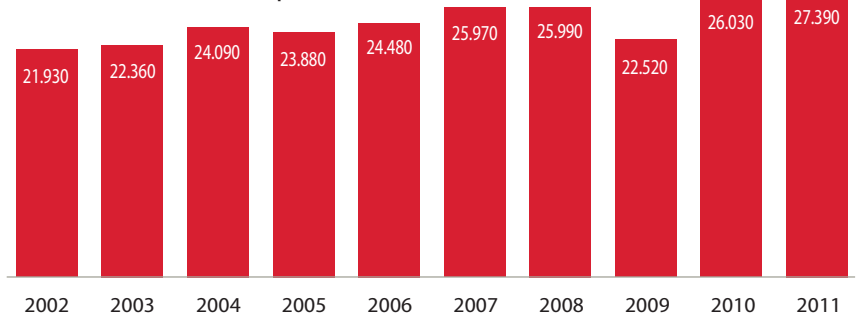
Von den typischen Einsteigerfahrzeugen bis unter 6.250 Euro, die 2011 etwa ein Drittel aller Gebrauchtwagen ausmachten, waren rund 66 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer Erstkäufer. Dies soll die Bedeutung der Kaufpreisklassen verdeutlichen. Für insgesamt 37 Prozent aller Gebrauchten oder rund 2,506 Millionen Fahrzeuge zahlten die Käufer weniger als 6.250 Euro. Gut 16 Prozent oder 366.981 der vom Neuwagen-Handel verkauften Gebrauchtwagen lagen in diesen Preisklassen. Dies entspricht in etwa den Einheiten des Vorjahres. Auf dem Privatmarkt lag dagegen bei 52 Prozent oder rund 1,586 Millionen Pkw der Preis unter 6.250 Euro. Wenn man diese Zahlen betrachtet, wird deutlich, dass der Neuwagenhandel für Erstkäufer, die häufig zukünftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen werden, in vielen Fällen kein passendes Gebrauchtwagenangebot bereithält.

### „Preis“-Käufer sind sparsamer

61 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer (2010: 59 %) hatten sich schon vor dem Kauf auf ein ganz bestimmtes Modell festgelegt, für 39 Prozent (2010: 41 %) der Käufer bestimmte der Preis darüber, welches Fahrzeug sie kauften. Die von diesen beiden Käufergruppen durchschnittlich bezahlten Preise für die Gebrauchten waren erneut sehr unterschiedlich. Stand von vornherein fest, welches Modell gekauft werden sollte, investierten die Gebrauchtwagenkäufer im Schnitt 11.020 Euro. Käufer, für die von Anfang an feststand, was das Fahrzeug kosten darf und die sich das zu diesem Preis „passende“ Fahrzeug suchten, investierten durchschnittlich dagegen nur 7.780 Euro.

## 9 ENTWICKLUNG DER DURCHSCHNITTlichen NEUWAGENPREISE

2002 bis 2011 Durchschnittspreise in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 12 / Quelle: DAT

## 10 KAUFPREISKLASSEN BEI NEUWAGEN 2011

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 14 / Quelle: DAT

## 10A KAUFPREISKLASSEN BEI NEUWAGEN

Anschaffungspreis in Euro	2009 bis 2011			Differenz 2010/2011
	2009	2010	2011	
bis unter 15.000	33 %	24 %	19 %	-5
15.000 bis unter 22.500	27 %	25 %	23 %	-2
22.500 bis 45.000 und mehr	40 %	51 %	58 %	+7

Quelle: DAT

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

Sehr deutlich waren auch wieder die Preisunterschiede in Abhängigkeit vom

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

### Frauen investieren weniger

Wie schon in den Jahren zuvor lag auch 2011 der von Frauen für ihren Gebrauchten bezahlte Durchschnittspreis





45.000 Euro gibt es nach wie vor eine Zunahme, jedoch nur noch von 7 Prozent (2010: 11 %). Das bedeutet, dass die überwiegende Zahl aller gekauften Neuwagen, nämlich ganze 58 Prozent im Jahr 2011 (51 % im Jahr 2010), sich im eher oberen Preissegment bewegen (*Grafik 10A*). Diese Marktverschiebungen bestehen unter anderem aufgrund des höheren Dieselan-teils. Dies bewirkt eine Verstärkung im eher oberen Preissegment.

### Marke und Hubraum bestimmen Preis

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

## 27.390 Euro betrug der Neuwagen- Durchschnittspreis 2011.

Wie in fast allen Bereichen des täglichen Lebens gilt auch beim Pkw-Kauf: Mit höherer Leistung steigt der Preis. So bezahlten die Neuwagenkäufer für Autos mit einem Hubraum bis maximal 1.200 ccm durchschnittlich 13.640 Euro, bei einem Hubraum von 1.201 bis 1.500 ccm zahlten sie 17.930 Euro, bei 1.501 bis 1.700 ccm 22.410 Euro und bei 1.701 bis 2.000 ccm 31.980 Euro. Ganz tief in die Tasche griffen erneut die Käufer eines Fahrzeugs mit einem Hubraum von mehr als 2.000 ccm. Diese Käufergruppe gab für den Neuen 53.310 Euro aus (2010: 50.520 Euro). Hier liegt der durchschnittliche Preisanstieg bei rund 6 Prozent.

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

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

### Zusatzkäufer mit höchster Investition

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

stierten. Den geringsten Betrag gaben, wie schon in der Vergangenheit, die Erstkäufer aus. Durchschnittlich investierte diese Gruppe 5.400 Euro, um stolzer Besitzer eines eigenen Fahrzeugs zu werden. 61 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer hatten sich schon vor dem Kauf auf ein bestimmtes Modell festgelegt.

### 3.2 Der durchschnittliche NW-Preis

Wie im vergangenen Jahr ist der 2011 bezahlte Preis beim Kauf von Neuwagen gewachsen, und zwar um ganze 1.360 Euro von 26.030 auf 27.390 Euro (*Grafik 9*).

### Dieselan-teil stark gestiegen

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

Es besteht weiterhin anteilig ein Rückgang bei den Neuwagenkäufen in den unteren Kaufpreisklassen im Preissegment von 7.500 bis 22.500 Euro, allerdings hat sich dies verringert. In den Kaufpreisklassen im höheren und gehobenen Preissegment zwischen 22.500 Euro bis über

unterschiede, wenn man nach Vorbesitz-, Zusatz- und Erstkäufern differenziert.

Den höchsten Preis für ihren Neuwagen bezahlten in 2011 die Vorbesitzkäufer mit 28.940 Euro, gefolgt von den Zusatzkäufern mit 28.310 Euro. Der Vorsprung dieser Käufergruppen auf die Erstkäufer, die 2011 wesentlich weniger, nämlich durchschnittlich nur 15.390 Euro (2010: 16.480 Euro) für ihren Neuen ausgaben, ist deutlich größer geworden. 32 Prozent der Erstkäufer gaben weniger als 12.500 Euro aus, bei den Vorbesitzkäufern waren dies 7 Prozent und bei den Zusatzkäufern 9 Prozent.

#### 4. Durchschnittsfahrzeuge

##### 4.1 Durchschnittlicher Gebrauchtwagen

Das Durchschnittsalter der 2011 gekauften Gebrauchtwagen betrug 5,4 Jahre und ist gegenüber 2010 (6,1 Jahre) deutlich gesunken. Mit 74.330 Kilometern lag die durchschnittliche Laufleistung weiterhin erheblich unter der von 2010 (78.770 km) (*Grafik 12*). Aus *Grafik 11* ergeben sich die unterschiedlichen Durchschnittswerte auf den drei Teilmärkten. Die ältesten Fahrzeuge mit der höchsten Laufleistung wurden auch 2011 auf dem Privatmarkt gehan-

delt. Wie nicht anders zu erwarten, wurden die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Fahrleistung über den Neuwagenhandel verkauft. Alter und Laufleistung werden auf diesem Teilmarkt auch durch Vorführfahrzeuge und Fahrzeuge mit Tageszulassung beeinflusst. Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren auch 2011 Modelle von VW und Opel. Das geringste Durchschnittsalter wiesen japanische Marken und Audi auf. Die höchste Laufleistung hatten VW-Modelle, gefolgt von Mercedes und Audi. Die geringste Laufleistung hatten die Importfahrzeuge.

##### Anteil der Gebrauchten aus erster Hand stark gestiegen

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

10 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen Jahreswagen gekauft zu haben, was einem konstanten Wert zum Vorjahr gleichkommt. Der Jahreswagen-Anteil erreichte hingegen bei den fabriksgebundenen Händlern nur 20,6 Prozent und ist damit genau um 3,0 Prozent gefallen. Bezüglich der Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2011 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.674 ccm auf durchschnittlich 1.694 ccm gestiegen ist. Auf die Motorleistung hatte dies einen leichten Einfluss, sie lag jetzt bei 82 kW (111 PS) statt 78 kW (106 PS) im Jahr 2010.

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

##### Kraftstoffverbrauch etwas gesunken

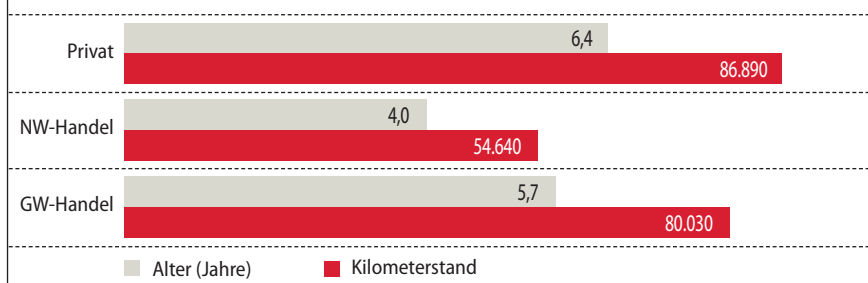
Die Kraftstoffpreise sind 2011 erheblich höher als 2010. Im Gegensatz zum Vorjahr ist der Kraftstoffverbrauch allerdings wieder etwas gesunken, er liegt durchschnitt-





## 11 UNTERSCHIEDE IN DER FAHRZEUGSTRUKTUR

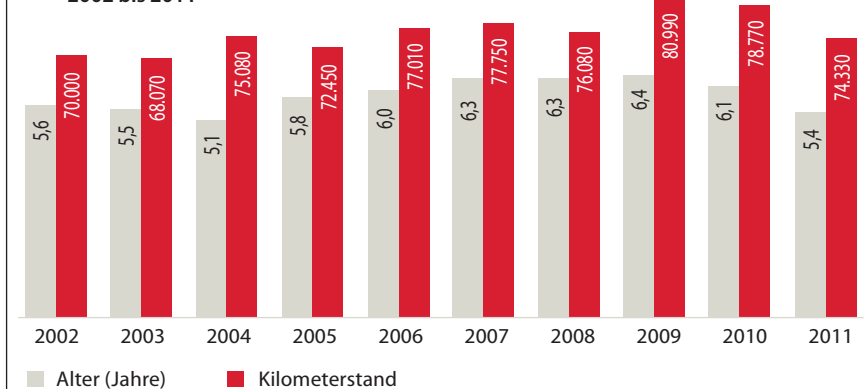
2011 nach Alter und Kilometerstand



Nummer dieser Grafik bis 2009: 15 / Quelle: DAT

## 12 DURCHSCHNITTSALTER UND KM-STAND BEI GEBRAUCHTWAGEN

2002 bis 2011



Nummer dieser Grafik bis 2009: 16 / Quelle: DAT

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

### 4.2 Der durchschnittliche Neuwagen

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

motorisiert als die Neuwagen des Jahres 2010 mit 1.771 ccm und 93 kW (127 PS).

### Kraftstoffverbrauch etwas angestiegen

Stärker als beim Gebrauchtwagenkauf gilt für die Anschaffung eines Neuwagens, dass dem Kraftstoffverbrauch eine hohe Bedeutung beigemessen wird. Nach Angabe der Käufer verbrauchen die von ihnen im Jahr 2011 gekauften neuen Pkw im Durchschnitt 6,7 Liter auf 100 Kilometer. Damit sind die neuen Pkw weniger sparsam wie noch im Jahr zuvor. Die Vergleichswerte in den Vorjahren waren: 2010: 6,6 l/100; 2009: 6,7 l/100 km; 2008: 7,0 l/100 km; 2007: 7,2 l/100 km; 2006: 7,2 l/100 km. Aufgrund des im Vergleich zu den Vorjahren höheren Dieselanteils der Neuwagen des Jahres 2011 war zu erwarten, dass der Durchschnittsverbrauch eher sinkt, doch offensichtlich laufen tatsächliche Verbrauchswerte und Normwerte auseinander.

Generell gilt, dass der Verbrauch mit dem Hubraum steigt. 6,0 Liter auf 100 Kilometer verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 ccm. Der Verbrauch steigt auf 6,5 Liter (1.201 bis 1.500 ccm), sinkt auf 6,3 Liter (1.501 bis 1.700 ccm), bleibt konstant bei 6,8 Liter (1.701 bis 2.000 ccm) und steigt auf 8,3 Liter je 100 Kilometer (über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen liegt der Verbrauch der Neuwagen gleich oder

unter dem der gebraucht gekauften Pkw. Bei den Neuwagen stieg der Kraftstoffverbrauch oder blieb konstant in allen Hubraumklassen im Vergleich zum Vorjahr – außer in der Kategorie 1501 ccm bis 1.700 ccm. Fraglich bleibt, warum der Verbrauch steigt, werden doch laut KBA die Fahrzeuge immer sparsamer.

## 5. Die Gebrauchtwagenqualität

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

### Aufwand für Verschleißschäden sinkt weiter

Statistisch gab jeder Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden 50 Euro aus. In den Jahren zuvor waren dies 52 Euro (2010), 53 Euro (2009), 61 Euro (2008) und 64 Euro (2007). Bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.740 Euro bedeuten die genannten 50 Euro einen zusätzlichen Aufwand zum Anschaffungspreis von 0,51 Prozent. Im Vergleich dazu die Vorjahreswerte: 2010: 0,59 %, 2009: 0,62 %, 2008: 0,70 % und 2007: 0,76 %.

**5,4 Jahre  
waren 2011 gekaufte  
Gebrauchtwagen im  
Schnitt alt.**

Die deutlich gestiegene Gebrauchtwagenqualität zeigt ein Rückblick in die Vergangenheit. So mussten z. B. die Gebrauchtwagenkäufer 1988 bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.300 DM in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf weitere 330 DM oder 3,6 Prozent des Anschaffungspreises für die Be-



seitigung von Verschleißschäden ausgehen. So gesehen war die Gebrauchtwagenqualität 2011 sehr hoch. Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass 85 Prozent der Käufer in den ersten sechs Monaten von Reparaturen verschont blieben oder zumindest keine durchführen ließen (2010: 82 %). Reparaturen fielen bei 15 Prozent der Gebrauchtwagen in den ersten sechs Monaten an. Da der oben genannte Wert von 50 Euro der Mittelwert für alle Pkw ist, lag der effektive Aufwand für die, die tatsächlich Verschleißschäden beseitigen lassen mussten, bei rund 333 Euro. 2010 und 2009 waren dies 289 Euro, 2008 waren es 290 Euro.

### Folgekosten bei jungen Kfz sehr gering

Die Zahl der Verschleißschäden nimmt mit dem Alter eines Fahrzeugs zu. Eher die Ausnahme sind dagegen Verschleißschäden bei jungen Fahrzeugen. Dies gilt insbesondere auch deshalb, weil es den Herstellern/Importeuren gelungen ist, die Qualität der Fahrzeuge bzw. die Standfestigkeit der Verschleißteile kontinuierlich zu verbessern. Dies zeigen insbesondere auch die Ergebnisse der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. 2011 ließen 33 Prozent der Käufer von Fahrzeugen, die schon acht Jahre und älter waren, Verschleißschäden beseitigen.

### Mehr Gebrauchtwagen mit Garantie

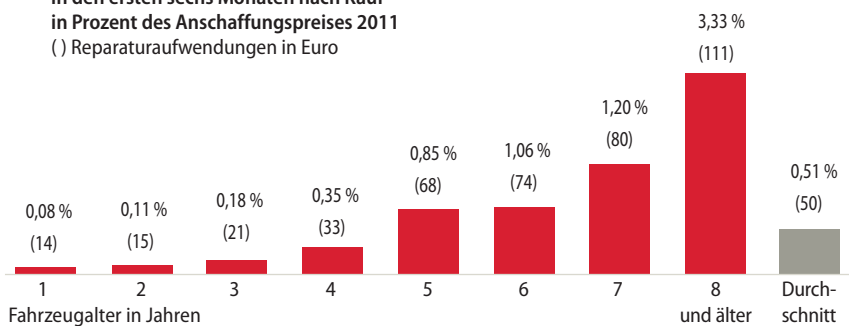
Bundesweit waren 2011 45 Prozent (2010: 43 %) aller verkauften Gebrauchten mit einer Garantie ausgestattet. Man muss deshalb davon ausgehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden tatsächlich höher war als die genannten 50 Euro (bundesweit). Im Rahmen der hier zugrunde liegenden Befragung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

### Verringerung der Reparaturkosten bei Kauf im GW-Handel

Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko für dringliche Reparaturen zu. Diese Erfahrung machten 2011 bereits Käufer von über drei Jahre alten Pkw, bei denen Störungen in der elektrischen Anlage und bei den Bremsen auftraten. Dringende Reparaturmaßnahmen an der elektrischen

## 13 REPARATURAUFWENDUNGEN

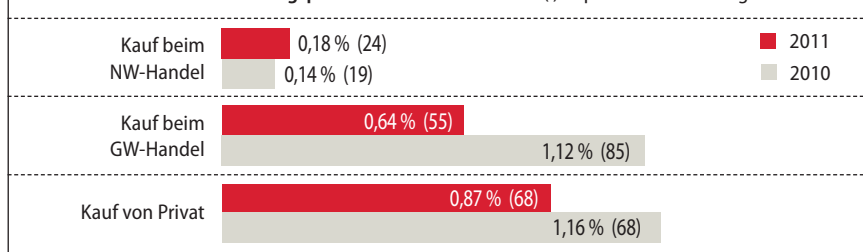
in den ersten sechs Monaten nach Kauf  
in Prozent des Anschaffungspreises 2011  
( ) Reparaturaufwendungen in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 18 / Quelle: DAT

## 14 REPARATURAUFWENDUNGEN NACH KAUFORT

in den ersten sechs Monaten nach Kauf  
in Prozent des Anschaffungspreises 2010 und 2011  
( ) Reparaturaufwendungen in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 19 / Quelle: DAT

Anlage waren bereits ab dem dritten Jahr nennenswert erforderlich. Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Neuwagenhändler kauften. Nur 24 Euro mussten diese Käufer in den folgenden sechs Monaten für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden. Käufer beim Gebrauchtwagenhandel mussten dagegen Reparaturfolgekosten in Höhe von 55 Euro tragen. Käufer auf dem Privatmarkt gaben mit 68 Euro deutlich mehr aus. Wobei gerade die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel eine Verringerung von 30 Euro (2010: durchschnittliche Reparaturkosten von nur 85 Euro) zu verzeichnen hatten. Den Aufwand, den die Gebrauchtwagenkäufer in Abhängigkeit von den Teilmärkten hatten, zeigt **Grafik 14**. Der Qualitätsvorsprung der vom Fabrikatshandel verkauften Gebrauchtwagen wurde 2011 gehalten, wohingegen sich der Gebrauchtwagenhandel deutlich verbessern konnte. Damit ist der Kauf auf dem Privatmarkt mit einem größeren Risiko für höhere Reparaturkosten als Folgekosten des Gebrauchtwagenkaufs behaftet als der Kauf beim Gebrauchtwagenhandel.

### 340 Millionen Euro Folgekosten

Der Zusatzaufwand je Fahrzeug von 50 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden bedeutet bei 6,809 Millionen Besitzumschreibungen, dass die Gebraucht-

wagenkäufer im vergangenen Jahr zusätzlich zum Kaufpreis eine finanzielle Belastung von rund 340 Millionen Euro zu tragen hatten. Das sind fast 2 Prozent mehr als noch im Jahr zuvor. Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen hat 2011 um fast 6 Prozent zugenommen, was den Anstieg der Folgekosten erklärt. Auch dies untermauert die Attraktivität des Gebrauchtwagengeschäfts. Dies spricht für die Qualität der angebotenen Gebrauchten, könnte andererseits aber auch ein Indiz dafür sein, dass nur noch das Nötigste repariert wird. Den größten Anteil der Reparaturkosten hatte abermals der Privatmarkt, auch wenn die Reparaturquote weiter zurückgegangen ist.

Dort mussten insgesamt zusätzlich zum Kaufpreis rund 204 Millionen Euro ausgegeben werden, 2010 waren dies 196 Millionen Euro. Die entsprechenden Kosten lagen für die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel bei rund 79 Millionen Euro (2010: 93 Millionen). Auf die 35 Prozent der bei Neuwagenhändlern gekauften Gebrauchten entfiel dagegen ein Reparaturaufwand von rund 57 Millionen Euro.

## 6. Kaufkriterien

### 6.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 gegenüber 2010 etwas

2011 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 20 / Quelle: DAT

verändert. Insgesamt sind die Kundenerwartungen in zehn Kategorien gestiegen. In der Reihenfolge haben jeweils Wartungsfreundlichkeit und niedriger Kilometerstand einen Platz vorrücken können. Die Bedeutung der einzelnen Kriterien zeigt **Grafik 15**, wobei der Maßstab von 1 = „sehr wichtig“ bis 4 = „unwichtig“ geht.

Die zum vierten Mal gestellte Frage, wie wichtig die Umweltverträglichkeit des Fahrzeugs ist, ergab, dass sie trotz intensiver Umweltdiskussion für die Gebrauchtwagenkäufer nicht sehr relevant ist. Das Kriterium liegt mit 2,2 auf Platz 8. Die maßgeblichen Kriterien bleiben Anschaffungskosten, Kraftstoffverbrauch und Aussehen.

### Unterschiedlich wichtige Kaufkriterien

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

Besonderen Wert auf eine umfangreiche Fahrzeugausstattung legten BMW-, Audi- und Mercedes-Käufer, was wiederum für die Käufer italienischer Modelle die geringste Bedeutung hatte. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs bewerteten die Käufer sehr unterschiedlich. Für Mercedes-Käufer war der Kraftstoffverbrauch ein deutlich weniger wichtiges, für französische Model-

le und VW-Käufer war das allerdings ein sehr wichtiges Kriterium. Nur wenig Unterschiede in Abhängigkeit von der Marke des gekauften Fahrzeugs gab es beim Kriterium „niedriger Kilometerstand“. Für Käufer von Mercedes-Modellen waren die Dichte des Kundendienstnetzes und die Umweltverträglichkeit sowie die günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens besonders wichtig. Audi-Käufer legten hingegen großen Wert auf die gute Ersatzteilversorgung und BMW-Käufer auf den Garantieumfang.

### Erstkäufer versus Vorbesitzkäufer

Für Erstkäufer hatte erneut, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis eine ganz besondere Bedeutung. Weiterhin waren Kraftstoffverbrauch sowie Reparatur- und Wartungskosten und das Aussehen des Fahrzeugs überdurchschnittlich wichtig. Dafür machte diese Gruppe Abstriche bei allen weiteren Parametern. Die Vorbesitzkäufer haben in allen weiteren Kriterien die höchsten Ansprüche, außer bei der Ersatzteilversorgung, beim Prestigewert, der Umweltverträglichkeit und dem Wiederverkaufswert. Dort haben die Zusatzkäufer die höchsten Erwartungen.

Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt tendenziell mit zuneh-

# 45 %

der 2011 verkauften  
Gebrauchtwagen hatten  
eine Garantie.





memdem Hubraum ab. Dafür werden der Prestigewert, die günstige Inzahlungnahme, Paketlösungen, Wiederverkaufswert sowie Ausstattung und Aussehen des Fahrzeugs für diese Käufer umso wichtiger, je stärker das Fahrzeug motorisiert ist. Für Käufer, die „nach dem Preis“ gekauft haben, hatte, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis herausragende Bedeutung unter allen anderen Kriterien. Wiederverkaufswert, Ausstattungsumfang, Aussehen und Prestigewert waren dagegen für „Preiskäufer“ weniger bedeutend.

## 6.2 Neuwagenkauf

In **Grafik 16** ist dargestellt, welche Bedeutung die verschiedenen Kriterien für die Neuwagenkäufer innerhalb einer Bandbreite von 1 = „sehr wichtig“ bis 4 = „unwichtig“ hatten. Die Rangfolge in der Wichtigkeit hat sich gegenüber dem Vorjahr etwas verändert. Überraschende Bedeutung hatte einmal mehr die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs, doch dann rangieren an zweiter Stelle sogleich das Aussehen, der Anschaffungspreis und der Kraftstoffverbrauch. Die Umweltverträglichkeit des gekauften Neuen ist für die Neuwagenkäufer zwar ein wichtigeres Kriterium als für die Gebrauchtwagenkäufer, doch längst nicht so bedeutend als man hätte meinen

können. Die Benotung der Umweltverträglichkeit ist als einziger Wert bei den Neuwagenkäufern 2011 schlechter ausgefallen als 2010. Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, dann zeigen sich, wie beim Gebrauchtwagenkauf, in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So sind nach wie vor der Anschaffungspreis wie auch der Kraftstoffverbrauch für Käufer neuer Audi-, BMW- und Mercedes-Modelle weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken.

### Prestigewert ist markenabhängig

Eher „weniger wichtig“, mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,3, war für Neuwagenkäufer der Prestigewert des Fahrzeugs. Ob die Antworten auf diese Frage immer ganz ehrlich waren, muss offen bleiben. Für BMW-Käufer war der Prestigewert ihres Neuen mit einer Bedeutung von 1,7 weit überdurchschnittlich wichtig. Für die Käufer der Marke Mercedes hingegen war der Wiederverkaufswert durchweg wichtiger als für die Käufer von Ford und den französischen sowie italienischen Fahrzeugen. Unverändert gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für BMW-Käufer, wie beim Gebrauchtwagenkauf, weit wichtiger war als für die Käufer aller anderen Marken. Die gering-

## 16 KRIERIEN BEIM NW-KAUF

2011

1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 21 / Quelle: DAT

ste Bedeutung hatte einmal mehr die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens. In besonderem Maß galt dies auch für die Käufer von europäischen Importmarken. Dagegen war für Käufer von Mercedes und BMW das Kriterium „Günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens“ am wichtigsten. Interessant ist, dass die Bedeutung eines dichten Kundendienstnetzes auch in diesem Jahr weiter gestiegen ist. Dies ist sicherlich die Folge der Ausdünnung der Händlernetze in den letzten Jahren.

### Alter, Einkommen und Geschlecht

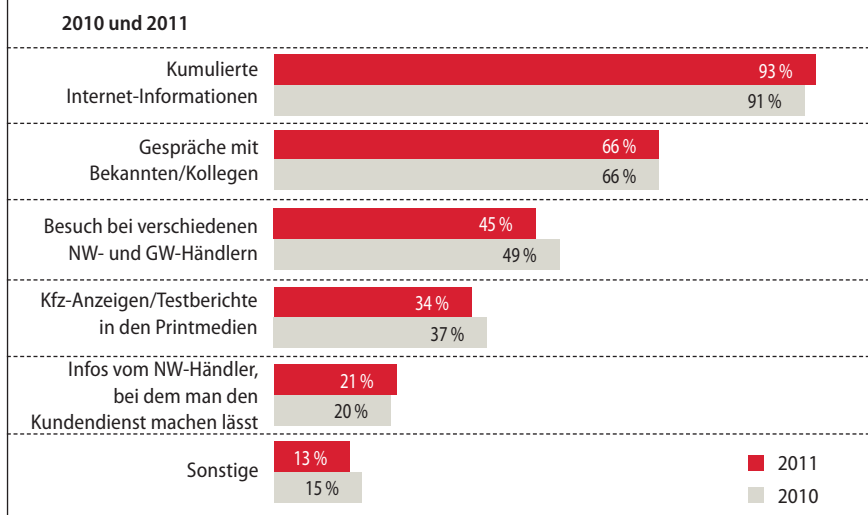
Steigt der Hubraum des Fahrzeugs, werden Anschaffungspreis und Kraftstoffverbrauch immer weniger wichtig, dagegen nimmt die Bedeutung des Aussehens, der serienmäßigen Ausstattung und des Prestigewerts zu. Alle anderen Kriterien waren nahezu „einkommensneutral“. Es gibt eine leichte Tendenz dahingehend, dass die Bedeutung der Umweltverträglichkeit mit der Höhe des Einkommens sinkt. Wenige Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Während Käufer der Altersgruppe bis 29 Jahre überdurchschnittlich auf den Anschaffungspreis Wert legen, spielt der Prestigewert eine etwas schwächere Rolle. Für Käufer der Altersgruppe ab 50 Jahre war erwartungsgemäß die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens ein weit wichtigeres Kaufkriterium als für die unter 29-jährigen Käufer. Eine überdurchschnittlich hohe Bewertung hat das Kundendienstnetz in der Altersgruppe der über 50-Jährigen.

Nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern gab es beim Prestige, dem Anschaffungspreis, dem Kraftstoffverbrauch und der Umweltverträglichkeit. Für die Frauen waren Anschaffungspreis, Kraftstoffver-





## 17 INFORMATIONSVERHALTEN VON GEBRAUCHTWAGEN-KÄUFERN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 22 / Quelle: DAT

brauch, Reparatur- und Wartungskosten sowie die Umweltverträglichkeit wichtiger als für die Männer. Diese legen weiterhin eine weit größere Bedeutung auf den Prestigewert ihres Autos. Interessant ist zudem, dass auch weiterhin mit einer höheren Bildung die Bedeutung der Umweltverträglichkeit eher als geringer eingeschätzt wird.

## 7. Informationsverhalten

### 7.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich im Jahr 2011 vor dem Fahrzeugkauf weiterhin weniger intensiv über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt als im Jahr zuvor. 2,88 Informationsquellen, fast 3 Prozent weniger als 2010 (2,96), nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagenkäufer. **Grafik 17** zeigt, wie die verschiedenen Informationsquellen genutzt wurden. Damit ist aber keine Aussage getroffen, wie häufig zum Beispiel die 66 Prozent der Käufer, die sich bei Bekannten/Kollegen informierten, mit diesen Gespräche geführt haben. Erstmals im Jahr 2006 war das Internet die wichtigste Informationsquelle, diese Spitzenposition konnte das Internet bis 2009 weiter ausbauen. Im Jahr 2010 hatte das Internet allerdings 8,6 Prozent verloren.

Mit einem kumulierten Prozentanteil von 93 Prozent im Jahr 2011 nutzt durchschnittlich fast jeder Gebrauchtwagenkäufer einmal das Internet. Dabei beziehen sich fast zwei Drittel aller Internetnutzungen auf die Abfrage von Kraftfahrzeuganzeigen und Gebrauchtwagenangeboten. Das Internet wird sowohl für Informationen über durchschnittliche Gebrauchtwagenwerte, z. B. unter [www.DAT.de](http://www.DAT.de), als auch über konkrete Fahrzeugangebote,

beispielsweise in den Gebrauchtwagen-Börsen, genutzt. Des Weiteren ist das Internet die Informationsquelle schlechthin für viele diverse Informationen zu Gebrauchtwagen und Pkw ganz allgemein.

Die rasante Steigerung der Bedeutung des Internets zeigt sich am eindrucksvollsten in den Anteilen der Internetnutzer in den letzten Jahren. 2008 waren es schon 89 Prozent, 2009 nahezu alle Gebrauchtwagenkäufer, 2010 ganze 91 Prozent und 2011 gleich 93 Prozent, die vor dem Kauf ihres Gebrauchten Informationen über das Internet einholten. 94 Prozent aller Gebrauchtwagenkäufer gaben an, über einen Internetzugang zu verfügen; 2010 waren dies noch rund 6 Prozent weniger.

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

### Erstkäufer etwas schlechter informiert

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

## INFORMATIONSVERHALTEN

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

# 93 %

**der GW-Käufer informierten sich im Internet über Angebot und Preise.**

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

### Informationsverhalten stark einkommensabhängig

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

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

### Unterschiedliches Informationsverhalten von Männern und Frauen

Recht unterschiedlich war das Informationsverhalten von Männern und Frauen. Mit 3,17 Kontakten nutzten Männer erneut mehr Informationsquellen als Frauen

(2,50). Deutlich häufiger als Männer suchten Frauen das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, dagegen wurden Testberichte und Informationen aus dem Internet von Männern häufiger genutzt. Auffällig: Neuwagenhändler wurden erneut wie im Jahr zuvor verstärkt von Männern (0,42 Männer, 0,29 Frauen) als Informationsquelle zurate gezogen.

## 7.2 Neuwagenkauf

Die Investition beim Fahrzeugkauf ist für Neuwagenkäufer deutlich höher als für Gebrauchtwagenkäufer. Im Zuge eines Neuwagenkaufs wurde häufiger ein Vorwagen verkauft als bei einem Gebrauchtwagenkauf. 61,4 Prozent aller Neuwagenkäufer verkauften ein Vorbesitzfahrzeug beim Neuwagenkauf und zu nur 3,3 Prozent wurde der Vorwagen der Neuwagenkäufer verschrottet. Bei den Gebrauchtwagenkäufern lag der Verkauf des Vorwagens bei 54,2 Prozent und die Verschrottungsquote des Vorwagens bei 9,7 Prozent.

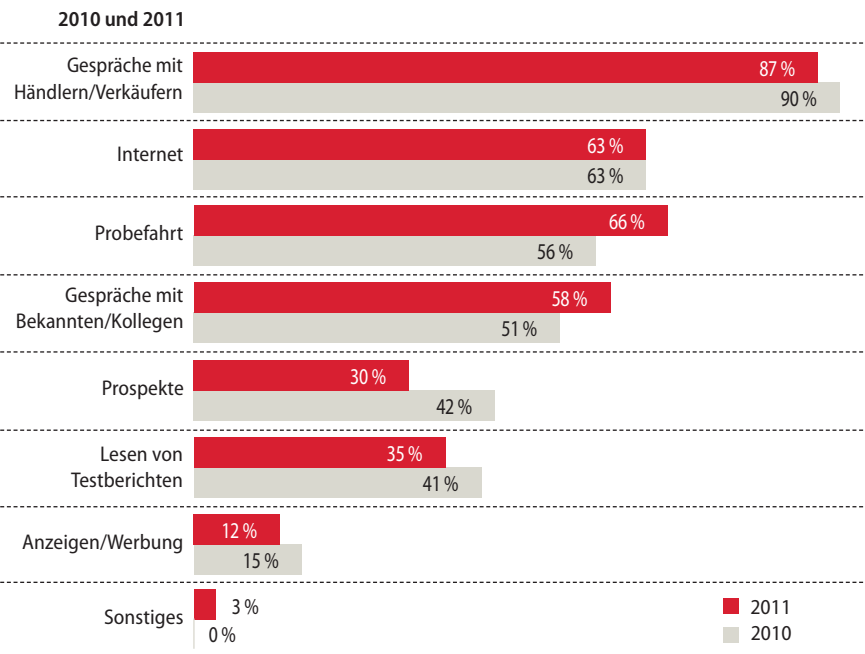
Vor dem Verkauf ihres Vorwagens nutzten die Neuwagenkäufer durchschnittlich 2,07 Informationsquellen. Die wichtigsten Quellen waren Kollegen/Bekannte und Verwandte gefolgt von Abfragen im Internet. Der Handel selbst bleibt auf dem dritten Platz.

Ein größerer Teil der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern nutzte das Internet, um zu einer realistischen Einschätzung des Verkaufspreises zu gelangen. 40,3 Prozent der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierten sich in ihrer Preisvorstellung an den Angeboten in Gebrauchtwagenbörsen und etwa 12,3 Prozent nutzten die „Gebrauchtwagenpreislisten“ im Internet, wie sie zum Beispiel auch die DAT anbietet.

**61,4 %**  
aller Neuwagenkäufer  
2011 verkauften ihr  
Vorbesitzfahrzeug.

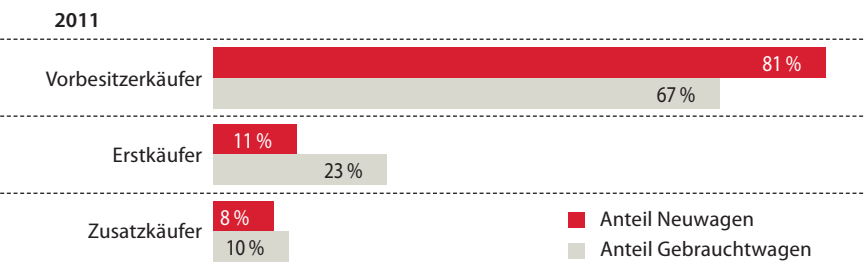
Für Verkäufer auf dem Privatmarkt waren Tipps aus dem Bekannten-/Kollegenkreis besonders gefragt. Der Handel ist jetzt die zweitwichtigste Informationsquelle nach Gesprächen mit dem Bekannten-/Kollegenkreis für all diejenigen, die ihr Fahrzeug an einen Neuwagenhändler verkauften. Beim Verkauf an einen Gebrauchtwagen-

## 18 INFORMATIONSVERHALTEN VON NEUWAGENKÄUFERN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 23 / Quelle: DAT

## 19 KÄUFERANTEIL BEI NW- BZW. GW-KAUF



Nummer dieser Grafik bis 2009: 24 / Quelle: DAT

händler waren die Internetinformationen der Gebrauchtwagenbörsen und Gebrauchtwagenpreislisten der DAT (oder Schwacke) besonders wichtig.

### Informationsquellen beim NW-Kauf

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

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

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

Interessant ist eine Veränderung im Informationsverhalten in Abhängigkeit zum Ausbildungsgrad. Früher galt: Je höher der Ausbildungsgrad (z. B. Universitätsab-



schluss), umso mehr Informationsquellen würden genutzt. Mittlerweile beschaffen sich diejenigen mit der niedrigsten Ausbildung die meisten Informationen.

#### Mann und Frau informieren sich unterschiedlich

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

Der Informationsvorsprung für die Männer ergibt sich vornehmlich durch das Lesen von Testberichten, sei es in Tageszeitungen oder in der Motorpresse, und durch die häufigere Internetnutzung. Während das Internet insgesamt für 66 Prozent der Neuwagenkäufer Informationen lieferte, galt dies bei Männern für rund 68 Prozent und bei Frauen für rund 62 Prozent. Auf den ersten Blick erstaunlich ist, dass die Internetnutzung beim Gebrauchtwagenkauf nach wie vor etwas höher liegt als beim Neuwagenkauf. Dies erklärt sich

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

#### 8. Erst- und Vorbesitz

Es wurde schon erwähnt, dass man Fahrzeugkäufer in Vorbesitzkäufer, Erstkäufer und Zusatzkäufer einteilen kann. In *Grafik 19* ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Vergleich zu 2010 ist 2011 der Anteil der Erstkäufer beim Neuwagenkauf um 4 Prozent gefallen, beim Gebrauchtwagenkauf um 2 Prozent. Der Anteil der Zusatzkäufer lag bei den Gebrauchtwagenkäufern bei 10 Prozent, bei den Neuwagenkäufern bei 8 Prozent. Darüber hinaus ist der Anteil der Zusatzkäufer auf beiden Automärkten gesunken.

##### Die Erstkäufer

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

Darüber hinaus kauften Erstkäufer 11 Prozent der Neuwagen, was rund 349.000 Käufe waren. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für

den Neu- und den Gebrauchtwagenmarkt muss man berücksichtigen, dass der Wunsch nach individueller Mobilität ein sehr dringlicher Wunsch ist. 2011 wurden, Neu- und Gebrauchtwagen zusammen gerechnet, rund 1,915 Millionen Pkw von Erstkäufern gekauft. 2010 waren dies rund 2,116 Millionen, was bedeutet, dass die Erstkäufer in etwa 9,5 Prozent weniger Fahrzeuge kauften.

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

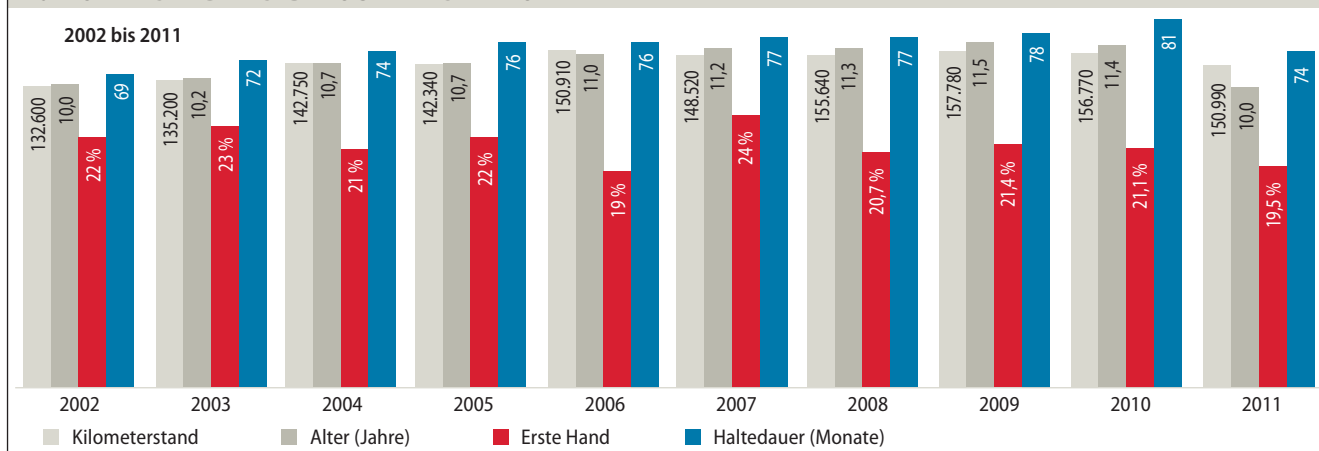
Etwa 16 Prozent der Gebrauchtwagen-Erstkäufer gaben für ihr Fahrzeug weniger als 2.500 Euro aus und kauften damit in einer Preisklasse, die beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert ist. Allerdings haben 2011 rund 74 Prozent (2010: 69 %, 2009: 81 %, 2008: 81 %, 2007: 82 %) der Erstkäufer ihr Dasein als Fahrzeughalter mit einem Gebrauchten begonnen. Dennoch, auch wenn die aktuellen Zahlen rückläufig sind, sind die Erstkäufer für den Kfz-Handel sehr wichtig und er sollte ein ausreichendes und passendes Angebot bereithalten. Insbesondere auch der Neuwagenhandel hat diese Käufergruppe für sich entdeckt und lockt erfolgreich mit attraktiven Leasing- und Finanzierungsangeboten.

#### Gebrauchtwagen-Erstkäuferanteil bleibt für deutsche Marken wichtig

Für die deutschen Marken sind die Erstkäufer wieder eine wichtige Käufergruppe, denn der Erstkäuferanteil bei den deutschen Marken aller Gebrauchtfahrzeuge liegt bei rund 22 Prozent. Die Importmarken liegen in ihrem Anteil bei den Erstkäufern der Gebrauchtwagen bei rund 25 Prozent, was zum Vorjahr sechs Prozentpunkte weniger sind. Beim Neuwa-



## 20 VORWAGEN DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER



Nummer dieser Grafik bis 2009: 25 / Quelle: DAT

genkauf war der Unterschied der Erstkäuferanteile deutlicher. Nur 9 Prozent (2010: 10 %) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 15 Prozent (2010: 16 %).

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

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

### Markentreue der GW-Käufer noch niedriger als im Vorjahr

Im Jahr 2011 ersetzten 36 Prozent der Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer ihren Vorwagen durch ein Modell derselben Marke. Die Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer, die 2005 bei 41 Prozent lag und 2008 auf 44 Prozent stieg, 2009 bei 39 Prozent und 2010 bei 40 Prozent lag, ist nun um ganze 4 Prozent gefallen.

Dabei lag die Treue der Käufer zu Fahrzeugen deutscher Hersteller bei 39 Prozent und damit höher als bei den Importmarken (30 %), die wieder gefallen sind (2010:

35 %). Da Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass die Markentreue insgesamt abgenommen hat.

### Markentreue beim NW-Kauf gestiegen

2011 war die Markentreue der Neuwagenkäufer höher als die der Gebrauchtwagenkäufer. Mit rund 52 Prozent übertraf der Wert der Vorbesitzkäufer, die 2011 einen Neuwagen der gleichen Marke des Vorwagens kauften, den von 2010. Wie beim Gebrauchtwagenkauf lag die Markentreue der Käufer deutscher Marken mit 61 Prozent über dem Wert der Gebrauchtwagenkäufer und deutlich über dem Anteil der Importmodelle (39 %). Beide Käufergruppen hatten im Neuwagengeschäft gegenüber dem Vorjahr deutliche Steigerungen.

### 9. Der Vorwagen 9.1 Gebrauchtwagenkäufer

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

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

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

**36 %**  
der GW-Vorbesitzkäufer  
ersetzten ihren Vorwagen  
durch ein Modell der  
gleichen Marke.

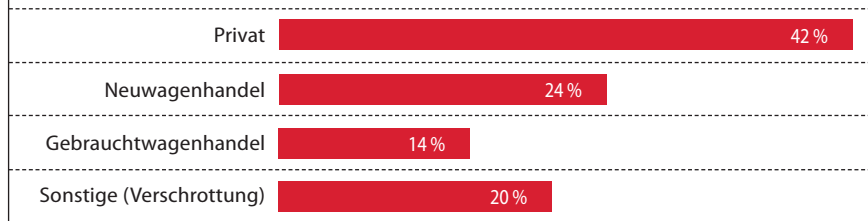
Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer lag 2011 mit 74 Monaten erneut auf einem Rekordniveau. Zur Erinnerung: Ende der 70er-, Anfang der 80er-Jahre lag diese Haltedauer unter drei Jahren, jetzt liegt sie bei über 6,17 Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen war auch 2011 groß. Neu gekaufte Vorwagen wurden durchschnittlich 90 Monate und 125.560 Kilometern gefahren.

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

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

**21 DIE ABNEHMER DER VON GW-KÄUFERN ANGEBOOTENEN GW**

2011



Nummer dieser Grafik bis 2009: 26 / Quelle: DAT

**Vorwagenerlös zufriedenstellend**

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

nicht zufrieden waren mit dem Preis, den sie dort erzielten. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab, waren die Verkäufer von japanischen Modellen, gefolgt von Verkäufern von Opel- und Audi-Modellen mit einer durchschnittlichen Bewertung von rund 1,8 am zufriedensten, die Verkäufer von italienischen Modellen hingegen mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,0 am wenigsten mit dem erzielten Preis zufrieden.

**Mehr Verkaufsinserate in Printmedien**

23 Prozent der Vorwagenverkäufer (2010: 19 %; 2009: 20 %) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in Printmedien. Das ist ein Anstieg im Vergleich zum Vorjahr um ganze 4 Prozent. Die Nutzung des Internets für Inserate ist mit 23 Prozent weiter gestiegen (2010: 18 %, 2009: 16 %). 62 Prozent der Verkäufe (2009: 69 %) wurden ohne Schaltung eines Inserats getätigt.

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

2011 wurden 26 Prozent aller Inserate zum Verkauf des Vorwagens beim Kauf von Privat in Tageszeitungen geschaltet, 2010 waren es nur 17 Prozent. Dies ist ein Hinweis darauf, dass sich der Privathandel eher im lokalen Bereich abspielt. Das Internet hat in diesem Bereich seinen Anteil von rund 36 Prozent nicht weiter ausgebaut. Gebrauchtwagenkäufer beim Neuwagenhandel inserierten zum Zwecke des Vorwagenverkaufs dagegen nur in 23 Prozent der Fälle und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel nur in 38 Prozent der Fälle. Beide Käufergruppen gaben zunehmend beim Kauf ihres neuen Gebrauchtwagens ihren Vorwagen in Zahlung, weshalb die Notwendigkeit von Inseraten sehr abnahm. Das heißt der Handel und hier in noch größerem Maße der Gebrauchtwagenhandel, muss sich weiterhin darauf einstellen, mit dem Verkauf eines Wagens wieder einen anderen Wagen auf dem Hof zu haben.

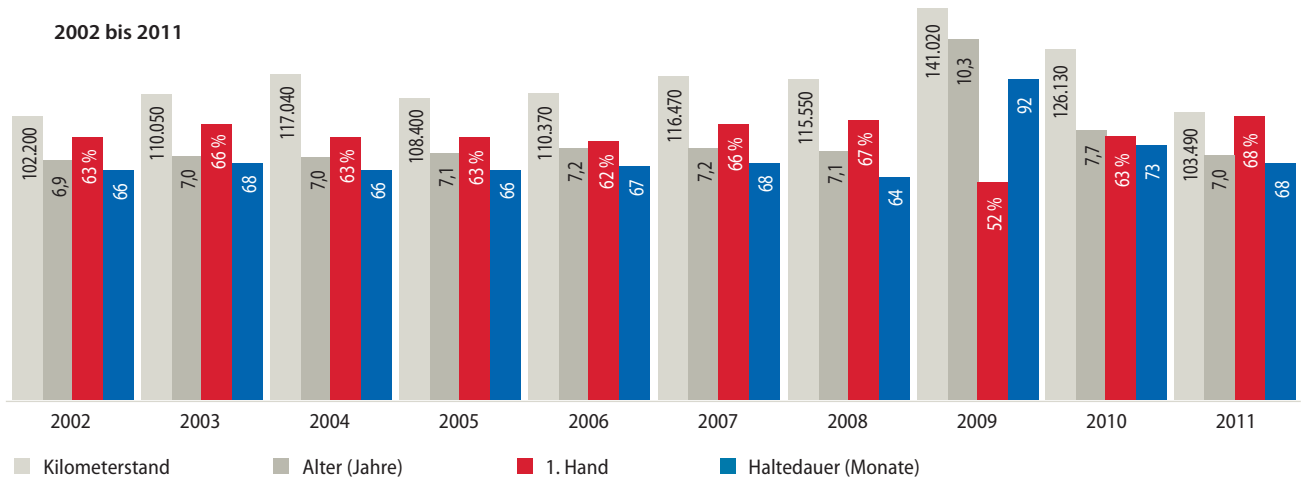
**Vorwagen der GW-Käufer**

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 zeigt Grafik 21. Die wichtigste aller Abnehmer-



## 22 VORWAGEN DER NEUWAGENKÄUFER

2002 bis 2011



Nummer dieser Grafik bis 2010: 27 / Quelle: DAT

## Nur noch 3% der NW-Käufer gaben ihren Vorwagen zur Verschrottung.



gruppen waren private Käufer, an die 42 Prozent (2010: 43 %) der Vorwagen flossen; 24 Prozent (2010: 27 %) wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft und 14 Prozent (2010: 12 %, 2009: 9 %) wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet. Hier gibt es eine konstante Zunahme. Die übrigen 20 Prozent (2010: 18 %) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung oder auch Verschenken bedeutete.

### 9.2 Neuwagenkäufer

81 Prozent der Neuwagenkäufer des Jahres 2011 waren Vorbesitzkäufer, das heißt sie ersetzten mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. Aufgrund der Umweltprämie kam es 2009 im Bereich des Neuwagenkaufs zu einer Verschrottungsrate der Vorbesitzfahrzeuge von rund 43 Prozent. 2008 lag diese Quote bei rund 5 Prozent.

Im Jahr 2010 ist sie wieder auf 7 Prozent gesunken und 2011 weiter auf 3 Prozent gefallen. 61 Prozent aller zu ersetzenden Vorwagen wurden verkauft, im Jahr 2010 waren es nur 49 Prozent. Auch hier gab es 2009 eine Verschiebung aufgrund der Umweltprämie, deren Auswirkungen noch merklich sind wie auch schon im Jahr zuvor.

Das Durchschnittsalter der Vorwagen 2011 lag bei 7,0 Jahren und ist damit gegenüber 2010 erneut, nämlich um mehr als ein halbes Jahr, gesunken. Ebenso ist der durchschnittliche Kilometerstand des Vorgängerautos bis zum Neuwagenkauf auf im Schnitt 103.490 Kilometer weiter gefallen, 2010 waren es 126.130 Kilometer. Dies zeigt **Grafik 22**, die auch ausweist, dass die Vorwagen-Haltedauer 2011 gegenüber 2010 um zirka fünf Monate gefallen ist und somit bei 68 Monaten lag. Dabei wurden die neu gekauften Vorwagen 67,3 Monate, die gebraucht gekauften 68,5 Monate gefahren.

### Alter und Laufleistung

Die Unterschiede beim Alter und der Laufleistung zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer zeigt **Grafik 23**. Die Haltedauer des Vorwagens ist erneut gesunken. Vergleicht man nun allein für die neu gekauften Vorwagen die Relation von Haltedauer und gefahrenen Kilometern, so wird der neue Wagen statistisch gesehen 4 Monate früher angeschafft, was fast 7 Prozent weniger an Haltedauer entspricht.

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



**23 UNTERSCHIEDE BEI NEUEN UND GEBRAUCHTEN VORWAGEN**

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 28 / Quelle: DAT

**24 DIE ABNEHMER DER VON NW-KÄUFERN ANGEBOTENEN GW**

<b>2011</b>	
Neuwagenhandel	50 %
Privat	23 %
Leasinggesellschaften	16 %
Sonstige (Verschrottung)	8 %
Gebrauchtwagenhandel	3 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 29 / Quelle: DAT

**Hohe Zufriedenheit mit Verkaufserlös**

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

Wie die Vorwagenverkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern, so waren auch die unter den Neuwagenkäufern mit dem Erlös für den Vorwagen mehrheitlich zufrieden. Die Zufriedenheit ist etwas gestiegen. 2011 waren 88 Prozent der Vorwagenverkäufer mit dem Verkaufserlös „zufrieden“, wobei 27 Prozent sogar „sehr zufrieden“ waren. Die vergleichbaren Zahlen für 2010: 86 Prozent und davon ebenso 27 Prozent sogar „sehr zufrieden“. Nur 12 Prozent der Vorwagenverkäufer 2011 hatten wohl auf einen höheren als den tatsächlich erzielten Erlös gehofft und waren deshalb „weniger zufrieden“ (11 %) oder „gar nicht zufrieden“ (1 %). Die Zufriedenheitsquote 2011 zwischen dem Verkauf

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

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

Ebenso gilt das für den Vorwagenverkauf bei den Gebrauchtwagenkäufern. Hier lagen die Bewertungen zwischen 1,8 und 2,0. Betrachtet man allerdings den Mittelwert der Bewertung beim Vorwagenverkauf nach deutschen und Importherstellern, dann ergibt sich kein nennenswerter Unterschied. Die Gebrauchtwagenkäufer bewerten die Zufriedenheit beim Verkauf deutscher Automarken und Importmarken mit einem Mittelwert von 1,9, die Neuwagenkäufer jeweils auch mit 1,9. Legt man die Marke des gekauften Neufahrzeugs zugrunde, dann lag die Bandbreite der Bewertungen zwischen 1,7 und 2,0. Die Bewertung des Verkaufserlöses zwischen Männern und Frauen wich sowohl im Gebrauchtwagen- als auch im Neuwagenbereich wenig voneinander ab.

**NW-Handel größter Abnehmer der Vorwagen der NW-Käufer**

Während für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer der Privatmarkt der größte Abnehmer ist, ist für die Vorwagen der Neuwagenkäufer der Neuwagenhandel wichtigster Abnehmer. 2011 wurden 50 Prozent der Vorwagen dort verkauft oder in Zahlung gegeben (2010: 47 %). Weitere 16 Prozent (2010: 17 %) wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil ebenfalls beim Neuwagenhandel. Auch 2011 war der Verkauf des Vorwagens an einen Gebrauchtwagenhändler eher die Ausnahme. Wie **Grafik 24** zeigt, wählten im Jahr 2011 ebenfalls wie 2010 nur 3 Prozent der Vorwagenverkäufer diesen Abgabeweg. Der Anteil der direkt an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen ist gestiegen. In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 44 Prozent und 55 Prozent und in Abhängigkeit von der Marke des Vorwagens zwischen 44 Prozent und 58 Prozent. Diese Zahlen sind deutlich höher als im Vorjahr.

**Inzahlungnahmequote weiter steigend**

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

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

**Verkauf der Vorwagen über Anzeigen**

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

### 10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Beurteilung des Handels durch die Gebrauchtwagenkäufer ist in **Grafik 25** dargestellt. Die ausgewiesenen Noten basieren auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“. Insgesamt haben die Käufer ihren Geschäftspartner „Händler“ auch 2011 überwiegend gut beurteilt, wenngleich die Neuwagenhändler etwas schlechter bewertet wurden als im Vorjahr. Dennoch haben sie 2011 wie schon in den Jahren zuvor durchweg bessere Noten erhalten als die Gebrauchtwagenhändler. Doch auch sie haben in allen Beurteilungspunkten wenigstens mit fast „gut“ (= 2,0 bis 2,1) abgeschnitten, außer in der „Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens“ (Bewertung mit 2,7) und der „Angebotsauswahl“ (Bewertung mit 2,1).

### NW-Käufer zufrieden mit dem Handel

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

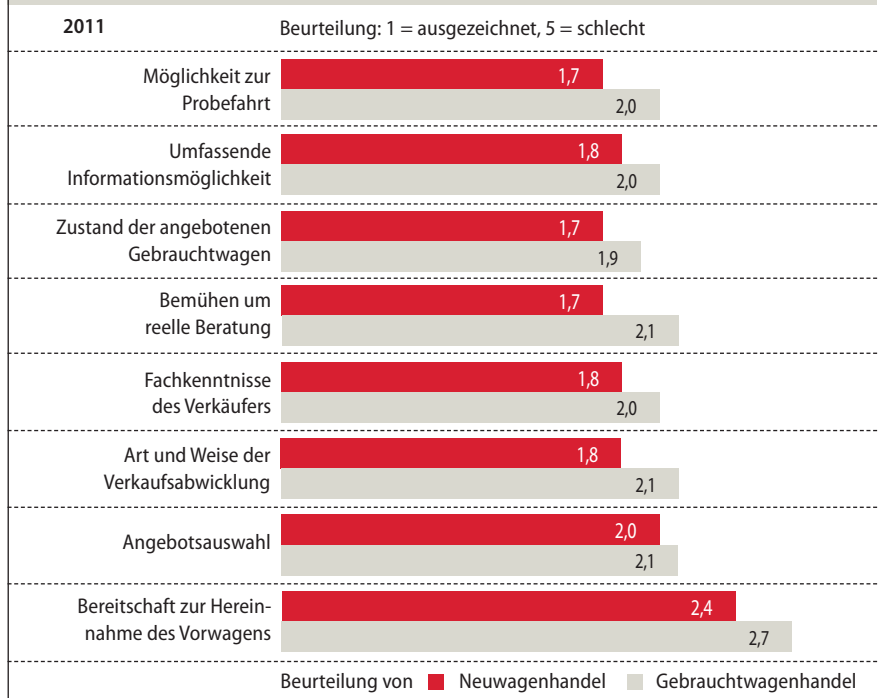
Mit der Vorwagen-Hereinnahmefähigkeit waren Mercedes- und VW-Käufer am zufriedensten (1,9), Ford-Käufer am unzufriedensten (2,5). Zusatz- und Erstkäufer unter den Neuwagenkäufern bewerteten ihre Händler in diesem Jahr etwas schlechter als die Vorbesitzkäufer.

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

### 11. Fahrzeugfinanzierung

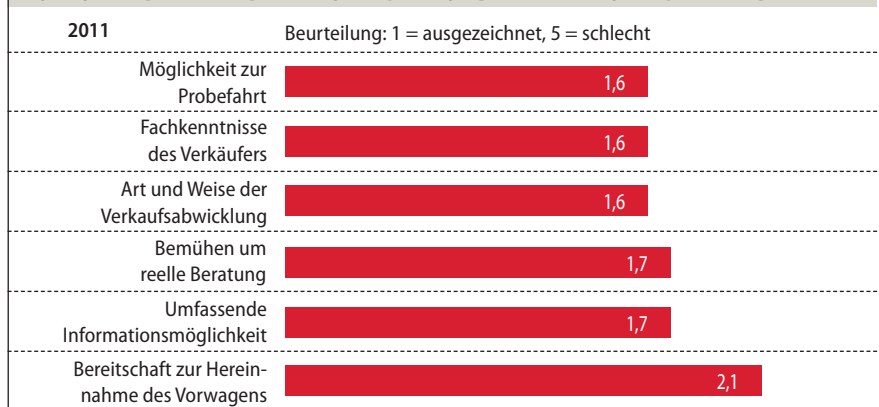
Nicht jeder der rund 9,983 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2011 war in der Lage, das von ihm gekaufte Fahrzeug aus Eigen-

## 25 HANDEL IM URTEIL DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER



Nummer dieser Grafik bis 2009: 30 / Quelle: DAT

## 26 ZUFRIEDENHEIT DER NEUWAGENKUNDEN MIT NEUWAGENHANDEL



Nummer dieser Grafik bis 2009: 31 / Quelle: DAT

mitteln zu finanzieren. 16 Prozent der Neuwagen- und 1 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer hatte sich entschlossen, ihr Fahrzeug zu leasen (2010: 25 % bzw. 2 %, 2009: 20 % bzw. 1 %, 2008: 31 % bzw. 2 %). Der erhebliche Abfall beim Leasing ist beachtlich. In der Mehrzahl der Fälle nahmen die Käufer, die ihr Fahrzeug nicht aus Eigenmitteln bezahlen konnten, einen Kredit in Anspruch, Leasing war hier für die wenigsten eine Alternative.

### Kredit-Finanzierung eher sinkend

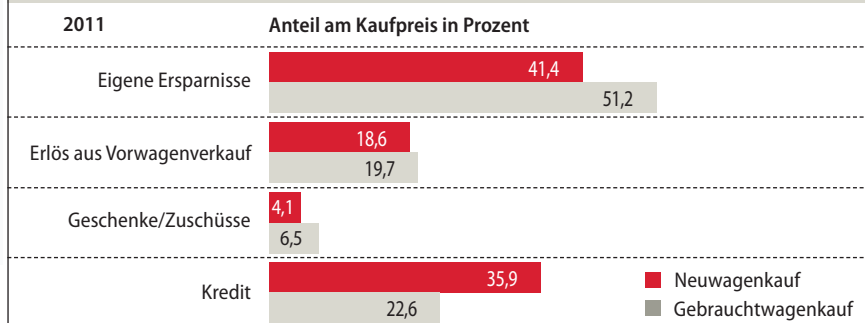
Zu den Eigenmitteln zählen Ersparnisse, der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlungnahme eines eventuellen Vorwagens und letztlich auch Geschenke und Zuschüsse von Verwandten. Welchen Anteil die einzelnen Finanzierungsquellen bei der Finanzierung des Kaufpreises hatten, wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersu-

chungen für den Neu- und den Gebrauchtwagenkauf ermittelt. Die Ergebnisse sind in **Grafik 27** dargestellt. Auffallend ist die Entwicklung der Kreditanteile. Beim Neuwagenkauf ist der Kreditanteil am Kaufpreis von 2010 zu 2011 um ca. einen Prozentpunkt von 37 Prozent auf rund 36 Prozent gefallen. Beim Gebrauchtwagenkauf war der Kreditanteil von 2005 auf 2006 zurückgegangen, von 2007 auf 2008 gestiegen und 2009 wie bei der Neuwagenfinanzierung um rund 2 Prozent zurückgegangen: von rund 25 Prozent auf 23 Prozent. 2010 ist der Anteil beim Gebrauchtwagenkauf um rund 1 Prozent gestiegen und jetzt wieder um 1 Prozent gefallen. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleaste Fahrzeuge.

Wenn man die jeweiligen Anschaffungspreise berücksichtigt, bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die Käufer bundesweit beim Neuwagenkauf 9.086



## 27 NEUWAGEN- UND GEBRAUCHTWAGENFINANZIERUNG



Nummer dieser Grafik bis 2010: 32 / Quelle: DAT

Euro (2010: 9.683 Euro) und beim Gebrauchtwagenkauf 2.118 Euro (2010: 2.110 Euro) Kredit aufgenommen haben. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleasteten Neuwagen bei 25.310 Euro und der nicht geleasteten Gebrauchtwagen bei 9.370 Euro lag.

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

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

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

## 12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht alle der rund 9,983 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2011 hatten sich von Anfang an darauf festgelegt, ob als nächstes Fahrzeug ein Neu- oder ein Gebrauchtwagen gekauft werden soll. So hatten 8 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer auch den Kauf oder das Leasing eines Neufahrzeugs in Erwägung gezogen. Dies ist ein nied-

## 36 % der Neuwagen-Käufer kauften ihr Fahrzeug 2011 auf Kredit.

rigerer Anteil als in den Vorjahren (2010: 12 %; 2009: 12 %; 2008: 12 %). Wurde der Gebrauchte bei einem Neuwagenhändler gekauft, dann war für 17 % dieser Käufer auch ein Neufahrzeug eine Alternative. Für Käufer auf dem Privatmarkt kam nur zu 3 Prozent als Alternative auch ein Neufahrzeug in Betracht. Für jene, die ihren Gebrauchten beim Gebrauchtwagenhandel kauften, kam diese Überlegung immerhin bei 6 Prozent aller Käufer infrage.

## Gebrauchtwagen als NW-Alternative

Wie beim Gebrauchtwagenkauf haben auch beim Neuwagenkauf zahlreiche Käufer darüber nachgedacht, ob sie sich ein neues oder ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen sollen. 20 Prozent der Neuwagenkäufer des Jahres 2011 (2010: 26 %, 2009: 22 %) haben mit dem Gedanken gespielt, sich kein neues, sondern ein gebrauchtes Fahrzeug anzuschaffen. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (29 %) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur durchschnittlich 14 Prozent der Käufer von neuen Modellen der Oberklasse-Marken dachten auch daran, sich statt eines Neufahrzeugs einen Gebrauchten zuzulegen.

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

haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 544.760 (2010: 771.840) für einen Gebrauchten entschieden.

## Mehr Händlerkontakte vor NW-Kauf

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

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

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

Dabei hatten die Käufer von Neufahrzeugen deutscher Hersteller teils deutlich weniger Kontakte zu Händlern anderer Marken als die Käufer von Importmodellen. Die Käufer von einem neuen Mercedes hatten durchschnittlich nur 0,46 Kontakte zu Händlern anderer Marken, die BMW-Käufer durchschnittlich 0,44. Die Käufer japanischer Marken hingegen nahmen im Durchschnitt 1,02 mal Kontakt zu Händlern anderer Marken auf. ■





# Fahrzeugwartung und Kundendienstverhalten 2011

**SERVICE** – Das "Werkstätten-Sterben" ist 2011 weiter zurückgegangen.

**D**as seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ hat sich 2011 weiter verringert. Das Minus liegt in der Gesamtzahl bei nur noch 0,1 Prozent, bei den Markenbetrieben allerdings bei 2,8 Prozent. Die freien Betriebe verzeichneten ein Wachstum um 2,3 Prozent. Gab es 2004 noch 41.700 Kfz-Betriebe, darunter 20.120 Markenwerkstätten, so waren es 2005 nur noch 40.800 Betriebe, darunter in Folge der GVO aber 20.600 Markenbetriebe. 2009 waren es laut ZDK insgesamt 38.300 Kfz-Betriebe, darunter 18.250 Marken- und 20.050 freie Betriebe. 2010 gab es insgesamt 38.050 Kfz-Betriebe, davon 18.100 Markenbetriebe und 19.950 freie Betriebe. 2011 waren es insgesamt etwas weniger, nämlich 38.000 Betriebe, davon 17.600 Marken- und 20.400 freie Betriebe. Damit ist der Trend der letzten Jahre gestoppt.

Die DAT-Untersuchung zeigt auch die Entwicklung des Werkstätten-Netzes, insbesondere das Verhältnis der Markenwerk-

stätten zu den freien Werkstätten. Es gibt hier eine Veränderung in den Marktanteilen bei der Wartung und der Reparatur der Fahrzeuge dahingehend, dass die freien Werkstätten einen wachsenden Anteil verbuchen können.

## 1. Wartungsbewusstsein

Es gibt ein Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die aufgrund der Empfehlungen der Hersteller/Importeure hätten durchgeführt werden sollen. Da die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, ergibt sich beim Wartungs-Soll ein Zusammenhang mit der jährlichen Fahrleistung. Im Lauf der letzten Jahre haben die Hersteller die Wartungsintervalle immer mehr verlängert, was das Wartungs-Soll kleiner werden lässt. Die gesunkenen Laufleistungen im Jahr 2011 bewirkten, dass das

Wartungs-Soll weiter gesunken ist. In der vorliegenden Untersuchung wurde die Zahl der tatsächlich pro Pkw durchgeführten Wartungsarbeiten, also das Wartungs-Ist, ermittelt. Aus der Differenz von Wartungs-Soll und Wartungs-Ist ergibt sich das Wartungsdefizit. **Grafik 28** zeigt, dass sich das Wartungsdefizit in den letzten vier Jahren nicht weiter vergrößert hat und sich Soll und Ist 2011 sogar aufeinander zubewegen, das Defizit sich somit also verringert hat.

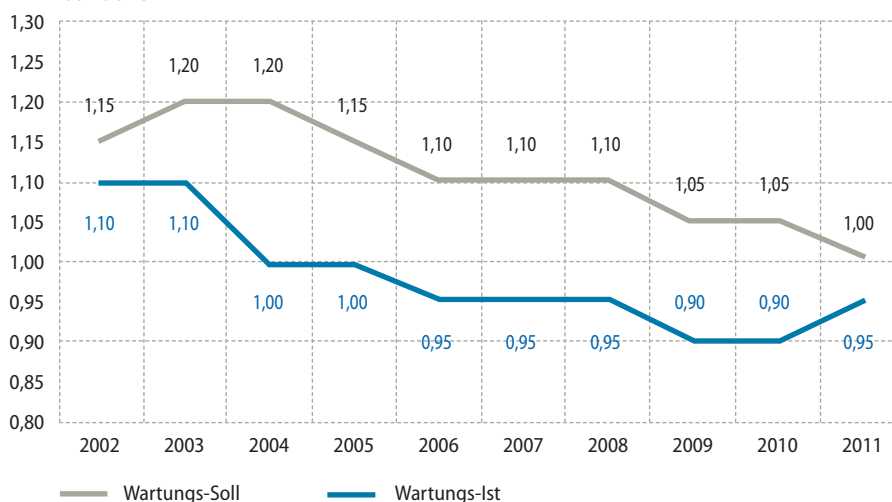
## Werkstätten profitieren von komplizierter Technik

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

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

## 28 HÄUFIGKEIT DER WARTUNGSARBEITEN

2002 bis 2011



Nummer dieser Grafik bis 2010: 33 / Quelle: DAT



**29 HÄUFIGKEIT DER VERSCHIEDENEN WARTUNGSARBEITEN**

2002 bis 2011 Basis: Pkw-Bestand

An ... % Pkw durchgeführt:

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Große Inspektion	48 %	46 %	40 %	41 %	43 %	42 %	41 %	38 %	39 %	44 %
Kl. Inspektion/Pflegedienst	26 %	25 %	26 %	24 %	24 %	25 %	24 %	22 %	24 %	22 %
Motortest	6 %	7 %	6 %	5 %	5 %	5 %	6 %	4 %	5 %	5 %
Sonstige Inspektion	28 %	30 %	27 %	28 %	24 %	25 %	24 %	23 %	24 %	25 %
<b>Gesamt je Pkw</b>	<b>1,08</b>	<b>1,08</b>	<b>0,99</b>	<b>0,98</b>	<b>0,96</b>	<b>0,97</b>	<b>0,96</b>	<b>0,87</b>	<b>0,91</b>	<b>0,96</b>

Nummer dieser Grafik bis 2009: 34 / Quelle: DAT

Die Zukunft des Wartungsmarktes wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen und der komplizierten Technik, sondern auch von der wirtschaftlichen Situation der Fahrzeughalter bestimmt. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den wachsenden Kraftstoffkosten beeinflusst werden, könnten dazu führen, dass ein Teil der Autofahrer versucht, durch einen „großzügigen“ Umgang mit der Wartung Unterhaltskosten einzusparen. 2011 haben 29 Prozent der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Dieser Anteil ist zwar niedriger als 2010 (31 %), aber im Interesse der Verkehrs- und Betriebssicherheit immer noch viel zu hoch.

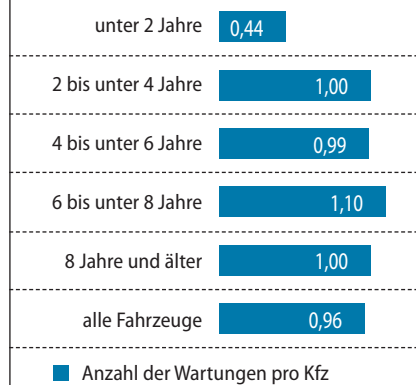
**2. Der Wartungsbereich**
**2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten**

Erstmals für das Jahr 2007 hat das Kraftfahrt-Bundesamt Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. 2010 nannte das Kraftfahrt-Bundesamt einen Pkw-Fahrzeugbestand von 42.301.563 Autos und für das Jahr 2011 eine Zahl von 42.927.647 Pkw. Der Bestand ist um 1,5 Prozent gestiegen. Da aber auch an vorübergehend stillgelegten Fahrzeugen nach deren Wiederezulassung Arbeiten durchgeführt werden, ist der Bestand einschließlich der vorübergehenden Stilllegungen Basis für die Berechnung der Anzahl der Arbeiten, die insgesamt an den Fahrzeugen durchgeführt wurden. Die Zahlen der Stilllegungen von 2007 wurden mit den Bestandssteigerungen 2008, 2009, 2010 und 2011 hochgerechnet.

Wie in **Grafik 29** zu sehen, wurden 2011 je Pkw 0,96 Wartungsarbeiten durchgeführt, deutlich mehr als noch 2010 (0,91). Das hat sich in der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten niedergeschlagen: Die Durchführung großer Inspektionen stieg von

**30 WARTUNGSHÄUFIGKEIT**

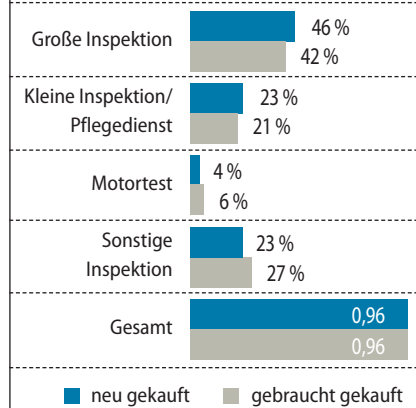
nach Kfz-Alter 2011



Nummer dieser Grafik bis 2009: 35 / Quelle: DAT

**31 WARTUNGSVERHALTEN**

der Kfz-Halter 2011



Nummer dieser Grafik bis 2009: 36 / Quelle: DAT

39 Prozent in 2010 auf 44 Prozent in 2011. Durch den (einschließlich vorübergehender Stilllegungen) gestiegenen Pkw-Bestand und die vermehrten Wartungsarbeiten je Pkw war die Gesamtzahl der Wartungsarbeiten im Jahr 2011 höher als 2010.

**Wartungshäufigkeit altersabhängig**

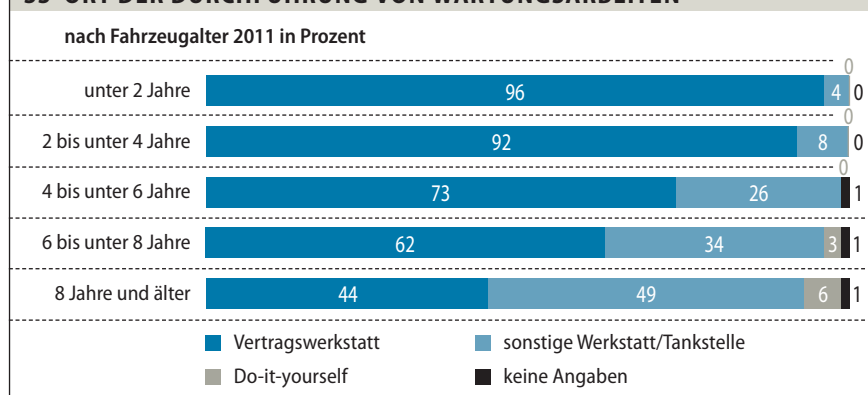
Die Wartungsintervalle sind bei jungen Fahrzeugen länger als bei älteren. Auch ist der Anteil bordeigener Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst anzeigen, bei jungen Autos höher als bei älteren. Deshalb ist es ganz normal, dass an den maximal zwei Jahre alten Fahrzeugen mit Abstand die wenigsten Arbeiten durchgeführt wurden. Dies zeigt **Grafik 30**. Nur bei den Fahrzeugen unter 2 Jahren und bei denen von 4 bis unter 6 Jahren lässt sich eine leichte Verringerung der Wartungshäufigkeit feststellen. Doch die Zahl der durchgeführten War-



**32 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGSARBEITEN**

2002 bis 2011		Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100 %									
Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Vertragswerkstatt	66 %	59 %	60 %	63 %	61 %	65 %	62 %	61 %	62 %	62 %	
Sonstige Werkstatt	21 %	26 %	28 %	26 %	27 %	24 %	29 %	33 %	30 %	33 %	
Tankstelle	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	
Selbst ohne fremde Hilfe	3 %	3 %	2 %	2 %	3 %	1 %	2 %	3 %	3 %	1 %	
Mit Hilfe eines Bekannten	4 %	4 %	4 %	5 %	3 %	4 %	3 %	3 %	1 %	2 %	
Keine Angaben	6 %	7 %	5 %	4 %	6 %	5 %	3 %	0 %	3 %	1 %	

Nummer dieser Grafik bis 2009: 37 / Quelle: DAT

**33 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGSARBEITEN**

Nummer dieser Grafik bis 2009: 38 / Quelle: DAT

tungsarbeiten ist allein nur wenig aussagekräftig, denn mit zunehmendem Fahrzeugalter gibt es Verschiebungen in der Art der durchgeführten Arbeiten. So lassen zum Beispiel die Halter von achtjährigen und älteren Fahrzeugen wesentlich seltener eine große Inspektion durchführen als die Halter von Fahrzeugen, die zwei bis acht Jahre alt sind. **Grafik 31** verdeutlicht den Unter-

**33 %**

**ließen Wartungsarbeiten bei sonstigen Werkstätten durchführen.**

schied zwischen neu gekauften Fahrzeugen, die 2011 im Schnitt 5,6 Jahre alt waren (2010: 5,0) und gebraucht gekauften Fahrzeugen, die 2011 durchschnittlich 9,7 Jahre alt waren (2010: 9,1). Bei den Fahrzeughalten hat sich die Wartungshäufigkeit insgesamt erhöht, unabhängig davon, ob die Fahrzeuge neu oder gebraucht gekauft wurden. Die einzige Ausnahme gab es bei der Durchführung von kleinen Inspektionen und Pflegedienst, die leicht rückläufige Quoten hatten. Waren es 2010 noch 0,91

Wartungen pro Pkw, so waren es 2011 immerhin 0,96 – ohne Unterschied, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht gekauft war.

**2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten**

Wie **Grafik 32** zeigt, waren 2011 die Werkstätten erneut die Gewinner bei der Durchführung von Wartungsarbeiten. Sie konnten ganze 3 Prozent hinzugewinnen. Während der Marktanteil bei den Vertragswerkstätten mit 62 Prozent stagnierte, stieg der Marktanteil der sonstigen Werkstätten auf 33 Prozent. Bei den Arbeiten außerhalb der Werkstätten gibt es einen Rückgang, was insgesamt als sehr positiv zu werten ist. Wenn man in **Grafik 32** die Entwicklung in den letzten zehn Jahren betrachtet, ist diese Verschiebung der Marktanteile zwischen den freien, den sonstigen und den Vertragswerkstätten bereits seit Längerem feststellbar. Der Grund dafür liegt sicherlich in dem grundlegenden Trend des immer weiter steigenden Fahrzeugalters. Die gebraucht gekauften Pkw waren 2011 durchschnittlich 0,6 Jahre älter als noch 2010. Die neu gekauften Fahrzeuge 2011 liegen mit einem durchschnittlichen Alter von 5,6 Jahren ebenfalls um 0,6 Jahre über dem Wert von 2010.

**Entwicklung Werkstätten**

Die Entwicklung der Marktanteile in den letzten drei Jahren wird zudem bestimmt durch die Entwicklung der Zahl der Markenwerkstätten und der sonstigen Werkstätten. Auch 2011 war die Zahl der Vertragswerkstätten rückläufig, während die sonstigen Werkstätten hinzugewonnen haben. Die Anzahl der sonstigen Werkstätten stieg um 450, die der Markenbetriebe ging um ganze 500 zurück. 2010

**0,96**

**Wartungsarbeiten je Pkw wurden 2011 durchgeführt – 2010 waren es 0,91.**

hingegen ging die Zahl der sonstigen Werkstätten noch um 100, die der Markenbetriebe dagegen um nur 150 zurück. Die Marktanteile haben sich verschoben.

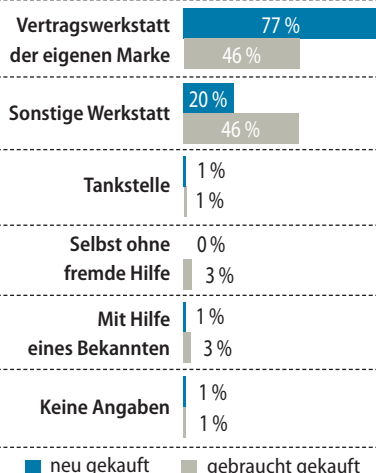
Weiterhin auffallend sind die unterschiedlichen Marktanteile der Vertragswerkstätten je nach Hersteller. BMW führte 2011 mit einem Anteil von 72,0 Prozent (2010: 61,4 %). Auch bei den anderen Marken haben sich die Anteile im Vergleich zu 2010 geändert. 2011 folgte Ford mit 69 Prozent (2010: 68,0 %), auf Platz drei kamen die französischen Hersteller mit 65,7 Prozent (2010: 60,7 %). An vierter Stelle lag Opel mit 64,1 Prozent (2010: 51,4 %), vor den japanischen Herstellern mit 63,4 Prozent (2010: 72,2 %) und der Marke Mercedes, die sich mit 62,4 Prozent verbessert hat (2010: 59,1 %). Auf Platz 7 landete Audi, mit 58,4 Prozent abgefallen (2010: 76,5 %), gefolgt von den italienischen Marken mit 53,2 Prozent (2010: 51,5 %) und VW mit 52,5 Prozent (2010: 57,9 %).

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

### 34 ORT DER DURCHFÜHRUNG

von Wartungsarbeiten NW und GW 2011

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



Nummer dieser Grafik bis 2009: 39 / Quelle: DAT



### 35 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER GROSSEN INSPEKTION

2002 bis 2011

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

Ort der Durchführung der großen Inspektion	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Vertragswerkstatt	75 %	73 %	69 %	76 %	71 %	72 %	69 %	71 %	69 %	69 %
Sonstige Kfz-Werkstatt	16 %	18 %	23 %	19 %	23 %	20 %	24 %	26 %	24 %	27 %
Tankstelle	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Selbst ohne fremde Hilfe	2 %	2 %	2 %	0 %	1 %	1 %	1 %	2 %	3 %	2 %
Mit Hilfe eines Bekannten	2 %	2 %	1 %	2 %	3 %	3 %	3 %	1 %	1 %	1 %
Keine Angaben	5 %	5 %	5 %	3 %	2 %	4 %	2 %	0 %	3 %	0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 40 / Quelle: DAT

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

#### Ältere bevorzugen Vertragswerkstatt

Ältere wie auch besser verdienende Fahrzeughalter beauftragen wesentlich häufiger Vertragswerkstätten als jüngere Halter und solche mit niedrigem Einkommen. Von den

wenigstens 50 Jahre alten Haltern beauftragten 69 Prozent die Vertragswerkstatt mit der Durchführung von Wartungsarbeiten (2010: 63 %). Bei den 22 bis unter 30 Jahre alten Fahrzeughaltern galt dies in 56 Prozent der Fälle, das sind deutlich mehr als 2010 (35 %). Die 30 bis unter 50 Jahre alten Halter beauftragten für Wartungsarbeiten zu 54 Prozent eine Vertragswerkstatt.

#### 2.2.1 Große Inspektion

Eine vom Hersteller/Importeur empfohlene große Inspektion ließen 2011 44 Prozent der Pkw-Halter durchführen. Dies ist ein höherer Anteil als 2010 (vergleiche **Grafik 29**). Wie **Grafik 35** ausweist, haben 2011 die sonstigen Kfz-Werkstätten einen Marktanteil von 3 Prozent hinzugewonnen und liegen damit auf dem höchsten Niveau der letzten zehn Jahre. Die Vertragswerkstätten liegen mit einem Marktanteil von 69 Pro-

zent wieder auf der Höhe von 2010. In Abhängigkeit von der Marke des Fahrzeugs lag der Vertragswerkstätten-Anteil zwischen 59 und 83 Prozent. Die Vertragswerkstätten der Importeure erzielten mit 75 Prozent (2010: 72 %) abermals einen höheren Anteil als die der deutschen Hersteller mit 65 Prozent (2010: 68 %). Die Vertragswerkstätten der deutschen Marken haben bei der Durchführung der großen Inspektion also verloren, jene der Importmarken haben dagegen hinzugewonnen. Die große Inspektion an neu gekauften Pkw wurde zu 81 Prozent, an gebraucht gekauften nur zu 52 Prozent in einer Vertragswerkstatt durchgeführt. Diese Differenz erklärt sich mit dem Fahrzeugalter, da gebraucht gekaufte Fahrzeuge natürlich älter sind als neu gekaufte und das Fahrzeugalter ein entscheidendes Kriterium dafür ist, wo Arbeiten durchgeführt werden.

Der Vertragswerkstätten-Anteil bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren erreichte wieder hohe Werte, nämlich 94 Prozent. Waren die Fahrzeuge dagegen acht Jahre und älter, ließen nur noch 53 Prozent (2010: 44 %) der Halter die große Inspektion in einer Vertragswerkstatt durchführen. Der Vertragswerkstätten-Anteil steigt tendenziell in Relation zum Einkommen des Fahrzeughalters. Denn auch Halter mit einem Einkommen von 1.000 bis 1.999 Euro beauftragten eine Vertragswerkstatt

**36 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER KLEINEN INSPEKTION**

2002 bis 2011		Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine kleine Inspektion durchführen ließen = 100 %								
Ort der Durchführung der kleinen Inspektion	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Vertragswerkstatt	65 %	57 %	59 %	60 %	61 %	68 %	66 %	61 %	68 %	65 %
Sonstige Kfz-Werkstatt	19 %	25 %	27 %	24 %	24 %	23 %	25 %	29 %	25 %	30 %
Tankstelle	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %
Selbst ohne fremde Hilfe	3 %	5 %	3 %	4 %	3 %	0 %	3 %	2 %	2 %	2 %
Mit Hilfe eines Bekannten	5 %	5 %	4 %	5 %	4 %	4 %	1 %	8 %	2 %	2 %
Keine Angaben	8 %	8 %	6 %	6 %	8 %	4 %	0 %	0 %	2 %	0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 41 / Quelle: DAT

**37 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER SONSTIGEN INSPEKTION/MOTORTEST**

2002 bis 2011		Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum sonstige Inspektionen/Motortests durchführen ließen = 100 %								
Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Vertragswerkstatt	53 %	43 %	51 %	48 %	47 %	51 %	52 %	47 %	47 %	51 %
Sonstige Kfz-Werkstatt	32 %	38 %	33 %	36 %	35 %	32 %	40 %	45 %	41 %	42 %
Tankstelle	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %
Selbst ohne fremde Hilfe	3 %	4 %	3 %	4 %	4 %	4 %	2 %	5 %	4 %	1 %
Mit Hilfe eines Bekannten	4 %	5 %	6 %	7 %	5 %	4 %	3 %	2 %	2 %	2 %
Keine Angaben	8 %	9 %	6 %	4 %	9 %	6 %	3 %	0 %	5 %	3 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 42 / Quelle: DAT

**38 WARTUNGSAUFWAND**

2011 nach Kfz-Alter in Euro

unter 2 Jahre	74
2 bis unter 4 Jahre	252
4 bis unter 6 Jahre	297
6 bis unter 8 Jahre	306
8 Jahre und älter	275
alle Fahrzeuge	255

Nummer dieser Grafik bis 2009: 43 / Quelle: DAT

**255 Euro,**  
deutlich mehr als 2010,  
gaben Fahrzeughalter im  
Schnitt für die Wartung aus.

zu 56 Prozent, Halter mit einem Einkommen von 2.500 Euro und mehr zu 72 Prozent. Sie ließen damit am häufigsten in Vertragswerkstätten warten. Männer beauftragten mit der Durchführung der großen Inspektion zu 70 Prozent eine Vertragswerkstatt, Frauen zu 65 Prozent. Letztere besuchten zu 26 Prozent sonstige Werkstätten, Männer nur zu 20 Prozent.

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

**2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst**

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

Was für die große Inspektion gilt, gilt auch für die kleine Inspektion/den Pflege-

dienst: Das Fahrzeugalter hat wesentlichen Einfluss darauf, wo die Arbeiten durchgeführt werden. So hatten die Vertragswerkstätten bei den maximal vier Jahre alten Autos einen Anteil von 93 Prozent, bei den acht Jahre und älteren nur noch 44 Prozent.

Frauen beauftragten zu 53 Prozent eine Vertragswerkstatt und zu 41 Prozent eine sonstige Werkstatt, was für letztere einen Anteilsgewinn von 14 Prozent bedeutet. Die Vergleichswerte für Männer waren 70 Prozent für Vertragswerkstätten und 26 Prozent für sonstige Werkstätten, was im Vergleich zu 2010 einen Gewinn für die sonstigen Werkstätten darstellt.

**2.2.3 Sonstige Inspektion u. Motortest**

Die vom Hersteller und Importeur empfohlenen Inspektionen ersetzen vor allem die Halter älterer Fahrzeuge häufig durch sonstige Inspektionen oder Motortests. Mit Angeboten wie Urlaubs- oder Winter-Check haben sich die Werkstätten auf diese Verhaltensweise eingestellt. Wie sehr das Fahrzeugalter Einfluss auf die Durchführung einer sonstigen Inspektion oder eines Motortests hat, zeigt sich darin, dass solche Arbeiten zu 58 Prozent an wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen durchgeführt wurden. Wie **Grafik 37** zeigt, wurden diese Arbeiten 2011 zu 51 Prozent in einer Vertragswerkstatt und zu 42 Prozent in einer sonstigen Werkstatt durchgeführt.

Dabei haben die Vertragswerkstätten zum Vorjahr 4 Prozent und die sonstigen Werkstätten 1 Prozent gewonnen.

**2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten**

255 Euro gaben die Fahrzeughalter 2011 im Durchschnitt für die Wartung ihres Fahrzeugs aus, das ist deutlich mehr als im Jahr zuvor (230 Euro). Das hängt sicherlich damit zusammen, dass die Zahl der Wartungshäufigkeit insgesamt von 0,91 auf durchschnittlich 0,96 Wartungsarbeiten pro Pkw angestiegen ist (siehe **Grafik 30**).

Zugleich hat auch das Einholen von Kostenvoranschlägen in Verbindung mit Wartungsarbeiten im Vergleich zum Vorjahr etwas zugenommen (siehe **Kapitel II, 4.2**), aber dennoch agieren die Fahrzeughalter auch 2011 preissensibel. Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2011 bei 13.660 Kilometern lag, ergibt sich ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,9 Cent pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren. Den höchsten Aufwand erforderten die sechs bis unter acht Jahre alten Fahrzeuge. Deutlich gestiegen ist auch der Betrag, den die Halter von Fahrzeugen ab einem Alter von mehr als acht Jahren in die Wartung investiert haben (**Grafik 38**). Dies waren 2010 noch durchschnittlich



219 Euro, 2011 waren es 275 Euro. Vor etwa 25 bis 30 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Da die „Lebenserwartung“ der Fahrzeuge auf über zwölf Jahre gestiegen ist, lohnt es sich für die Fahrzeughalter, auch in den Werterhalt ihrer älteren Pkw zu investieren.

In Abhängigkeit von der Fahrzeugmarke lag der Wartungsaufwand zwischen 184 Euro und 417 Euro. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2011 durchschnittlich 268 Euro für die Fahrzeugwartung aus, im Vergleich zu 241 Euro im Jahr 2010; die Halter gebrauchter gekaufter Fahrzeuge investierten mit 240 Euro ebenfalls mehr als 2010 mit 219 Euro.

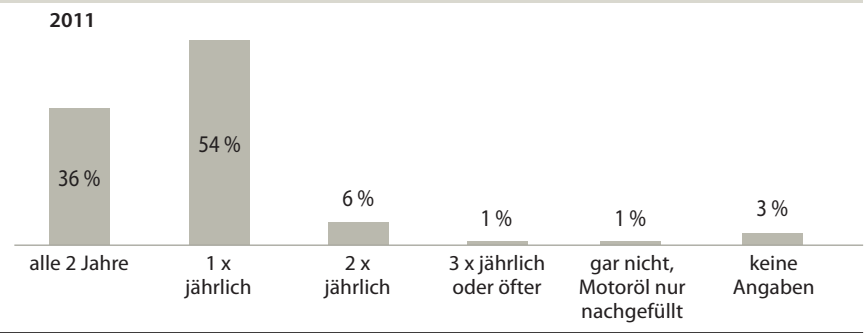
Je höher die Laufleistung des Fahrzeugs, desto größer war tendenziell auch der Wartungsaufwand. Bei einer Jahresfahrleistung von unter 10.000 Kilometern erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 3,2 Cent; lag die Jahresfahrleistung über 30.000 Kilometer, gaben die Pkw-Halter nur 1,1 Cent pro gefahrenem Kilometer aus.

Die vorstehend genannten Daten zum Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber an nur 71 Prozent der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 359 Euro oder 2,6 Cent pro gefahrenem Kilometer lag (2010: 359 Euro und 2,3 Cent pro Kilometer).

## 2.4 Ölwechselgewohnheiten

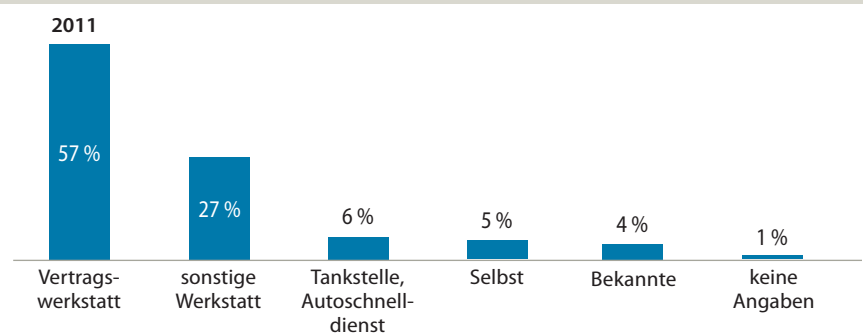
Das Verhalten der deutschen Autofahrer beim Ölwechsel einerseits und der Fahrzeugwartung andererseits ist nur sehr eingeschränkt vergleichbar. Die **Grafiken 39, 40, 41** und **42** zeigen die Ölwechselgewohnheiten der in der DAT-Untersuchung Befragten. 2011 wurden 0,86 Ölwechsel je

### 39 HÄUFIGKEIT DES ÖLWECHSELS



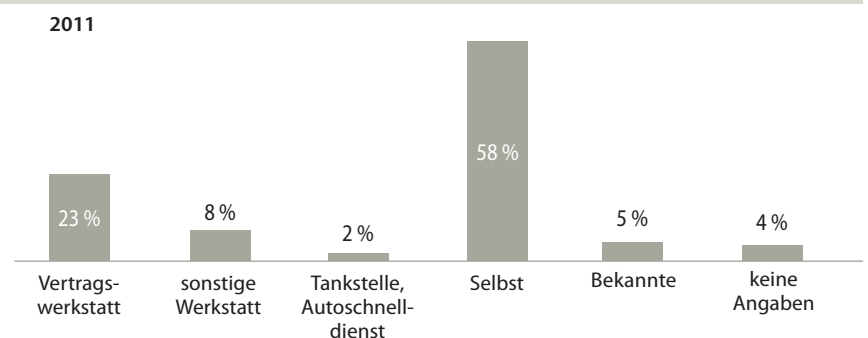
Nummer dieser Grafik bis 2009: 44 / Quelle: DAT

### 40 ÖLWECHSEL FÜHRT DURCH ...



Nummer dieser Grafik bis 2009: 45 / Quelle: DAT

### 41 NACHFÜLLEN VON ÖL DURCH ...



Nummer dieser Grafik bis 2009: 46 / Quelle: DAT

Fahrzeug pro Jahr durchgeführt. 2010 waren es 0,91, 2009 0,88 und 2008 0,91 Ölwechsel pro Auto und Jahr. Dies ergibt sich aus der in **Grafik 39** dargestellten Häufigkeitsverteilung. Bezogen auf die Jahreslaufleistung von 13.660 Kilometern bedeuten die 0,86 Ölwechsel, dass statistisch alle 15.884 Kilometer das Motoröl gewechselt wurde (2010: alle 16.264 km).

### Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

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

Autoschnelldienste und Tankstellen, die bei Wartungsarbeiten insgesamt nahezu bedeutungslos sind, haben 2011 beim Ölwechsel zwei Prozentpunkte hinzugewonnen und

**0,86 Ölwechsel wurden 2011 pro Pkw und Jahr durchgeführt.**

führen bundesweit 6 Prozent aller Ölwechsel durch. Der Do-it-yourself-Bereich hat beim Ölwechsel eine deutlich größere Be-



## 42 VERWENDETE ÖLSORTEN

2011

Synthetik-Öl  
0W-30/0W-40

30 %

Sonstiges  
Synthetik-Öl

11 %

Herkömmliches  
Mehrbereichs-Öl

22 %

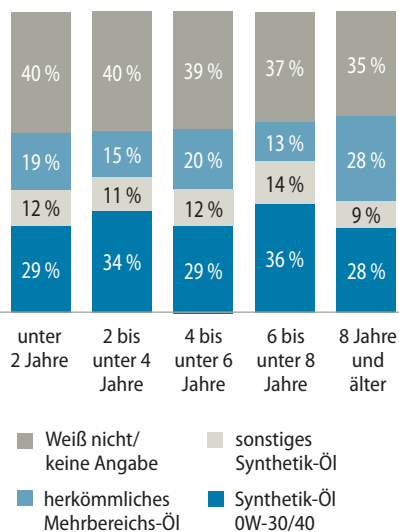
Weiß nicht/  
keine Angabe

37 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 47 / Quelle: DAT

## 43 VERWENDETE ÖLSORTE

2011 nach Fahrzeugalter



Nummer dieser Grafik bis 2009: 48 / Quelle: DAT

deutung als bei der Fahrzeugwartung. 10 Prozent (2010: 10 %) der Ölwechsel wurden 2011 in Eigenregie durchgeführt, genauso viele wie 2010. Häufig wird zwischen den Ölwechseln auch Motoröl nachgefüllt, insbesondere bei älteren Fahrzeugen ist dies oft erforderlich. Das Nachfüllen erledigten die Halter mehrheitlich selbst (**Grafik 41**).

Wie Wartungs- und Reparaturarbeiten werden auch Ölwechsel mit zunehmendem Fahrzeugalter immer seltener in Vertragswerkstätten durchgeführt. So lag deren Marktanteil bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen bei 87 Prozent (2010: 85 %) und ist ganz kontinuierlich auf 36 Prozent

## 44 HÄUFIGKEIT VON VERSCHLEISSREPARATUREN

2002 bis 2011 Basis: Pkw-Bestand

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 49 / Quelle: DAT



(2010: 32 %) bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gesunken. Mit dem Fahrzeugalter steigt dafür der Anteil der sonstigen Werkstätten/Tankstellen, die an den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen nur 6 Prozent der Ölwechsel durchführten, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen dagegen auf 46 Prozent kamen. Ähnlich entwickelte sich der Do-it-yourself-Anteil, der von 6 Prozent bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf 14 Prozent (2010: 16 %) bei acht Jahre alten und älteren Fahrzeugen stieg.

**Motorölsorte oft unbekannt**

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

2009 und 2008 waren dies 42 Prozent, 2007 46 Prozent. Mehr als ein Drittel der Fahrzeughalter (37 %) konnte oder wollte abermals nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors eingefüllt wurde. Je nach Fahrzeugalter wissen zwischen 35 bis 40 Prozent der Nutzer nicht, welche Motorölsorte sie allgemein verwenden (**Grafik 43**).

**3. Instandsetzungsbereich****3.1 Weniger Verschleißreparaturen**

Nachdem es den Herstellern/Importeuren gelungen war, die Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate zu verlängern – mit der Folge, dass die Zahl der Verschleißreparaturen je Pkw und Jahr tendenziell immer weiter zurückging – ist sie 2011 mit 0,62 derartigen Reparaturen pro Pkw wieder gefallen (**Grafik 44**). Das Durchschnittsalter des Pkw-Bestands lag 2011 bei 8,5 Jahren und ist damit wieder gestiegen. Der Rückgang der jährlichen Fahrleistung von 14.800

#### 45 INSTANDSETZUNGEN

nach Kfz-Alter 2011

Reparaturen pro Jahr  
und Pkw

unter 2 Jahre 0,19

2 bis unter 4 Jahre 0,23

4 bis unter 6 Jahre 0,35

6 bis unter 8 Jahre 0,75

8 Jahre und älter 0,97

alle Fahrzeuge 0,62

Nummer dieser Grafik bis 2009: 50 / Quelle: DAT

#### 46 HÄUFIGKEIT VON

Austausch- und Reparaturarbeiten 2011

Bremsbeläge 12 %

Elektrische Anlage 7 %

Motor 6 %

Lenkung/  
Radaufhängung 7 %

Abgasanlage 6 %

Motorelektrik 5 %

Bremsanlage 5 %

Stoßdämpfer 4 %

Getriebe/Kupplung 2 %

Rostschäden 2 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 51 / Quelle: DAT

Kilometern auf 13.660 Kilometer erklärt den Rückgang bei den Verschleißreparaturen. Man kann mutmaßen, dass die Fahrzeughalter die eine oder andere eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen ließen.

Verschleißschäden wurden 2011 an 35 Prozent (2010: 38 %) aller Fahrzeuge beseitigt. An den Autos, die tatsächlich repariert wurden, fielen damit zirka 1,8 (2010: 1,8) Reparaturen an. Nur an 16 Prozent der bis zwei Jahre alten Pkw wurden Verschleißschäden beseitigt. Die höchste Reparaturquote war erwartungsgemäß an den mindestens acht Jahre alten Pkw zu verzeichnen. An 48 Prozent der Pkw dieser Altersklassen wurden 2011 Reparaturen durchgeführt.

#### 47 EINFLUSS DES FAHRZEUGALTERS AUF SCHADENSHÄUFIGKEIT

2011 Mehrfachnennungen möglich

Alter des Wagens

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 52 / Quelle: DAT

#### 48 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER VERSCHLEISSREPARATUREN

2002 bis 2011

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

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Vertragswerkstatt der eigenen Marke	54 %	45 %	41 %	46 %	49 %	49 %	45 %	43 %	43 %	47 %
Sonstige Kfz-Werkstatt	26 %	33 %	37 %	35 %	35 %	33 %	37 %	40 %	43 %	42 %
Tankstelle	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Selbst ohne fremde Hilfe	8 %	9 %	7 %	6 %	5 %	6 %	7 %	7 %	7 %	4 %
Mit Hilfe eines Bekannten	8 %	6 %	7 %	9 %	4 %	8 %	9 %	7 %	5 %	4 %
Keine Angaben	4 %	6 %	8 %	4 %	7 %	4 %	2 %	2 %	2 %	3 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 53 / Quelle: DAT

#### Mehr Verschleiß bei älteren Autos

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

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

#### 3.2 Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen ist gestiegen

Die Vertragswerkstätten führten 2011 47 Prozent der Verschleißreparaturen durch

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

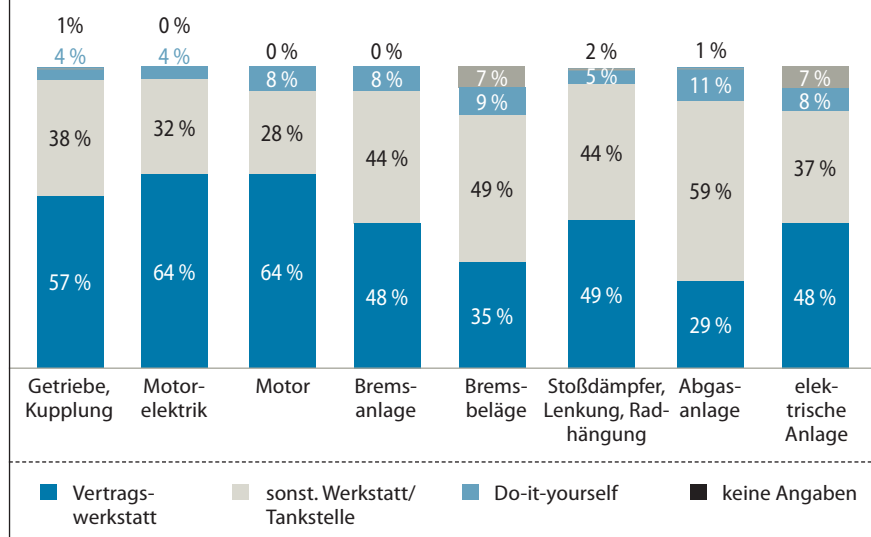
**Grafik 49** stellt dar, wie sich die Marktanteile bei der Durchführung von Verschleißreparaturen an den einzelnen Aggregaten darstellen. Dabei fällt auf, dass die sonstigen Werkstätten bei Reparaturen an der Bremsanlage und beim Ersetzen der Bremsbeläge, bei Schäden an den Stoßdämpfern, der Lenkung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

Wie bei der Fahrzeugwartung werden auch bei der Beseitigung von Verschleißschäden mit zunehmendem Fahrzeugalter tendenziell immer mehr Arbeiten von sonstigen Werkstätten oder im Do-it-yourself durchgeführt. Dies zeigt **Grafik 50**. Bei den unter acht Jahre alten Fahrzeugen liegt der Vertragswerkstätten-



## 49 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON INSTANDSETZUNGSARBEITEN

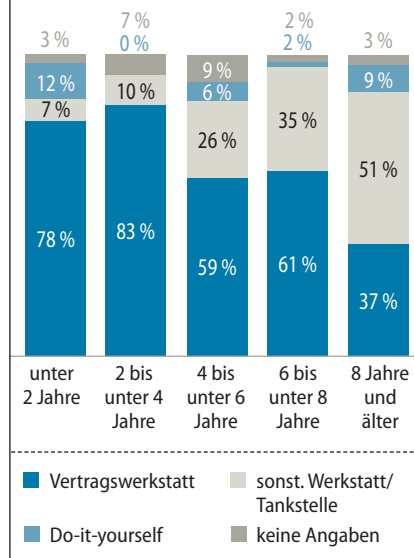
nach Aggregaten 2011



Nummer dieser Grafik bis 2009: 54 / Quelle: DAT

## 50 REPARATURDURCHFÜHRUNG

nach Ort und Fahrzeugalter 2011



Nummer dieser Grafik bis 2009: 55 / Quelle: DAT

Anteil allerdings bei über 65 Prozent sind die Fahrzeuge hingegen acht Jahre und älter, haben diese Betriebe nur noch einen Anteil von 37 Prozent.

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

## 51 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON REPARATUREN

2011 nach Fahrzeugwerb

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

	neu gekauft	gebraucht gekauft
Vertragswerkstatt der eigenen Marke	64 %	36 %
Sonstige Kfz-Werkstatt	26 %	52 %
Tankstelle	0 %	0 %
Selbst ohne fremde Hilfe	2 %	5 %
Mit Hilfe eines Bekannten	3 %	5 %
Keine Angaben	5 %	2 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 56 / Quelle: DAT

## Junge versus alte Fahrzeughalter

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

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

Wie auch bei der Durchführung der großen Inspektion im Wartungsbereich lag



## 52 REPARATURAUFWENDUNGEN

2011 nach Fahrzeugalter in Euro

unter 2 Jahre 11

2 bis unter 4 Jahre 34

4 bis unter 6 Jahre 114

6 bis unter 8 Jahre 241

8 Jahre und älter 277

alle Fahrzeuge 173

Nummer dieser Grafik bis 2009: 57 / Quelle: DAT

**173 Euro**  
gaben die Fahrzeughalter  
2011 je Fahrzeug im  
Schnitt für Verschleiß-  
reparaturen aus.

## 53 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON UNFALLREPARATUREN

2002 bis 2011

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Vertragswerkstatt der eigenen Marke	61 %	60 %	52 %	51 %	59 %	58 %	56 %	52 %	56 %	59 %
Sonstige Kfz-Werkstatt	28 %	28 %	35 %	36 %	36 %	35 %	36 %	43 %	39 %	37 %
Tankstelle	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Selbst ohne fremde Hilfe	6 %	3 %	4 %	5 %	3 %	0 %	2 %	2 %	1 %	2 %
Mit Hilfe eines Bekannten	3 %	1 %	6 %	4 %	1 %	5 %	3 %	3 %	4 %	2 %
Keine Angaben	1 %	8 %	3 %	4 %	1 %	2 %	3 %	0 %	0 %	0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 58 / Quelle: DAT

der Vertragswerkstätten-Anteil bei den deutschen Marken bei Verschleißreparaturen unter dem der Import-Marken. Der Unterschied war mit 46 Prozent zu 48 Prozent geringer als bei den Wartungsarbeiten.

### 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug ist 2011 gefallen und auch der finanzielle Aufwand für diese Reparaturen fiel durchschnittlich. Während die Fahrzeughalter 2010 durchschnittlich noch 201 Euro investierten, wendeten die Halter im Jahr 2011 nur 173 Euro je Fahrzeug für die

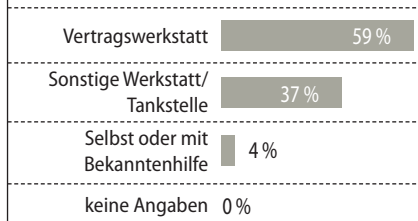
Beseitigung von Verschleißschäden auf, siehe dazu [Grafik 52](#). Diese 173 Euro bedeuten bei der Jahresfahrleistung von 13.660 Kilometern einen Reparaturaufwand von 1,3 Cent pro Kilometer, etwas weniger im Vergleich zu 2010, als die Jahreslaufleistung höher war.

Es wurde schon erwähnt, dass 2011 nur an 35 Prozent aller Pkw Verschleißreparaturen durchgeführt wurden. Die vorstehend genannten Zahlen über den Reparaturaufwand beziehen sich aber auf die Gesamtheit der Fahrzeuge. Dies bedeutet, dass Halter in die Fahrzeuge, die tatsächlich repariert wurden, durchschnittlich rund 494 Euro investierten. 2010 waren dies rund 529 Euro. Der Aufwand für Verschleißreparaturen fällt mit der Jahresfahrleistung zwar absolut, aber bei Weitem nicht so stark wie die Fahrleistung selbst. Bei einer Jahresfahrleistung unter 10.000 Kilometern lag der Reparaturaufwand für alle Pkw bei 1,76 Cent pro Kilometer und bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 Kilometern bei 0,84 Cent pro Kilometer. Die entsprechenden Daten für die tatsächlich reparierten Fahrzeuge waren 6,5 Cent bzw. 2,04 Cent pro Kilometer. Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanzbasis durchgeführt wurden, sind in den vorgenannten Beträgen nicht berücksichtigt.

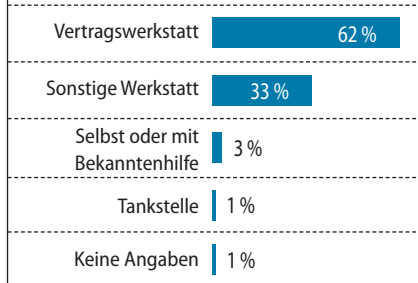
### 3.4 Durchführung Unfallreparaturen

2011 wurde im Auftrag der Fahrzeughalter an 9,9 Prozent aller Pkw eine Unfallreparatur durchgeführt. Bei wem die Halter diese Unfallreparaturen in Auftrag gegeben haben, zeigen die zwei [Grafiken 53 und 54](#). Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Die Vertragswerkstätten haben 3 Prozentpunkte hinzugewonnen, die sonstigen Werkstätten 2 Prozentpunkte verloren. Der hohe Marktanteil der sonstigen Werkstätten im Vergleich zu den Jahren vor 2004 ist auch Folge der aktiven

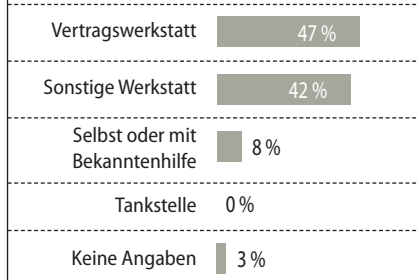


**54 ORT DER DURCHFÜHRUNG****von Unfallreparaturen 2011**

Nummer dieser Grafik bis 2009: 59 / Quelle: DAT

**55 WARTUNGSMARKT****2011**

Nummer dieser Grafik bis 2009: 60 / Quelle: DAT

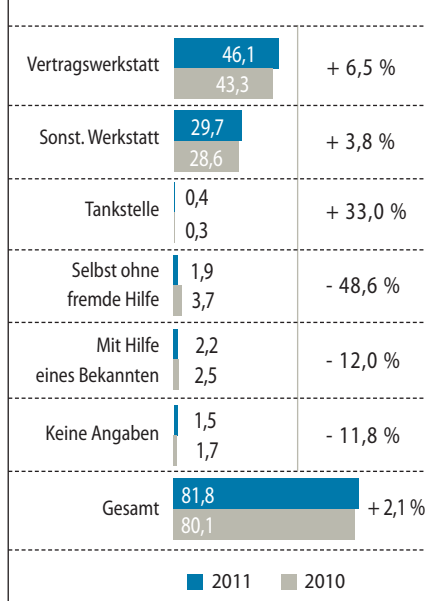
**56 REPARATURMARKT****2011 (ohne Unfall)**

Nummer dieser Grafik bis 2009: 61 / Quelle: DAT

Schadensteuerung durch die Versicherer. Die Änderung des Schadenersatzrechts zum 1. August 2002, die schon für 2003 hätte erwarten lassen, dass die Werkstätten insgesamt Marktanteile gewinnen, hat, scheinbar jetzt ebenso gegriffen wie die Änderung des Gewährleistungsrechts im Gebrauchtwagengeschäft. Deutlich wird dies zusätzlich an dem weiter geringer werdenden Marktanteil des Do-it-yourself, der allerdings differenziert betrachtet werden sollte. *Siehe dazu die neue Grafik 64.*

### Junge Fahrzeuge häufiger in der Vertragswerkstatt

Wie bei Wartung und Verschleiß ist auch bei Unfallreparaturen das Fahrzeugalter ein wichtiges Kriterium dafür, wo diese in Auftrag gegeben werden. Für 78 Prozent der

**57 GESAMTMARKT****2010 und 2011 Wartungs- und Reparaturarbeiten in Millionen Stück**

Nummer dieser Grafik bis 2009: 62 / Quelle: DAT

Halter unter vier Jahre alter Fahrzeuge ist die Vertragswerkstatt die richtige Adresse; bei mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gilt dies nur noch für immerhin 32 Prozent.

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

### Do-it-yourself auf niedrigem Niveau

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

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

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

## 4. Zusammenfassung

### 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Im Auftrag der Fahrzeughalter wurden 2011 je Pkw 0,96 Wartungsarbeiten, 0,62 Verschleiß- und 0,10 Unfallreparaturen durchgeführt, insgesamt also 1,68 Arbeiten (2010: 1,68; 2009: 1,58; 2008: 1,76; 2007: 1,78). Aufgrund des gestiegenen Fahrzeugbestands (einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge) ist damit die Gesamtzahl der von den Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten gestiegen, und zwar um 2,1 Prozent. Dies zeigt *Grafik 57*.

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

### Vertragswerkstätten gewinnen Marktanteile bei Reparaturen

Die Vertragswerkstätten haben 2011 ihren Marktanteil bei der Durchführung von Verschleißreparaturen um 4 Prozent gesteigert. Bei der Durchführung von Unfallreparaturen gewannen sie drei Prozentpunkte hinzu und halten jetzt in diesem



## 58 MARKTANTEILE IM WARTUNGS- UND REPARATURMARKT

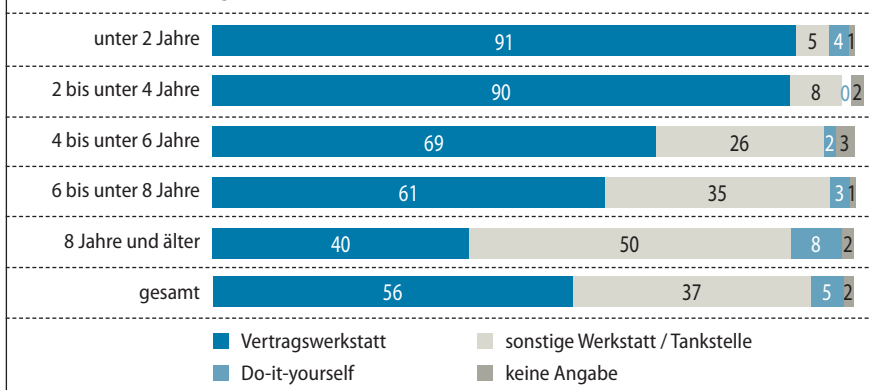
2002 bis 2011 (ohne Unfallreparaturen)

Marktanteil	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Vertragswerkstatt	61 %	53 %	52 %	55 %	56 %	58 %	55 %	53 %	54 %	56 %
Sonstige Kfz-Werkstatt	23 %	29 %	31 %	30 %	30 %	28 %	33 %	36 %	35 %	36 %
Tankstelle	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %
Selbst ohne fremde Hilfe	5 %	6 %	4 %	4 %	4 %	3 %	4 %	4 %	5 %	2 %
Mit Hilfe eines Bekannten	5 %	5 %	5 %	7 %	4 %	6 %	5 %	5 %	3 %	3 %
Keine Angaben	6 %	6 %	7 %	4 %	6 %	5 %	3 %	1 %	3 %	2 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 63 / Quelle: DAT

## 59 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGS- UND REPARATURARBEITEN

2011 nach Fahrzeugalter in Prozent (ohne Unfall)



Nummer dieser Grafik bis 2009: 64 / Quelle: DAT

Bereich einen Anteil von 59 Prozent. Die sonstigen Werkstätten hatten bei Verschleißreparaturen 2011 einen Marktanteil von 42 Prozent, nach 43 Prozent 2010; bei den Unfallreparaturen ging der Geschäftsanteil auf 37 Prozent zurück (2010: 39 %).

Die Marktanteile bei Unfall- und Verschleißreparaturen sowie bei der Wartung zeigen die **Grafiken 54 bis 56**. Aus diesen geht auch hervor, dass sich der Do-it-yourself-Bereich insgesamt rückläufig entwickelte. Im Bereich der Reparaturen (ohne Unfall) besteht sogar ein Rückgang um 4 Prozent.

Die Marktanteile der Systemanbieter haben sich sowohl bei der großen Inspektion als auch bei Verschleißreparaturen etwas vergrößert, sind hingegen bei den Unfallreparaturen ein wenig zurückgegangen. Die Prozentwerte für 2011 lagen für die große Inspektion bei 5,5 Prozent (2010: 4,7 %), für Unfallreparaturen bei 3,0 Prozent (2010: 3,6 %) und für Verschleißreparaturen bei 8,8 Prozent (2010: 7,8 %). Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation insgesamt auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) gibt **Grafik 58** Auskunft.

### Bei alten Autos dominieren sonstige Werkstätten

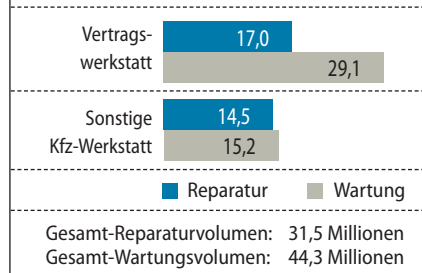
Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß das, was für die einzelnen Bereiche Wartung, Verschleiß und Unfall gilt: Mit zunehmendem Kfz-Alter wechseln die Fahrzeughalter in großer Zahl von der Vertragswerkstatt zu sonstigen Werkstätten, die, wie **Grafik 59** zeigt, bei den achtjährigen und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten überholen. Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself haben in diesem Fahrzeugalter Konjunktur.

### 4.2 Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

2011 ist die Zahl der Kfz-Betriebe nur noch geringfügig gesunken. Gab es 2010 noch 38.050 Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später noch 38.000 Stück, also 50 Betriebe weniger. Im Krisenjahr 2009 waren es hingegen ganze 800. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man das Ergebnis der DAT-Untersuchung über das Kundendienstverhalten betrachtet und die Wettbewerbssituation dieser Betriebe berücksichtigt. Diese 38.000 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter 75,8 Millionen Reparatur- und Wartungsaufträge. Gegen-

## 60 AUFTRAGSVOLUMEN

des Kfz-Handwerks 2011 in Millionen Stück


Gesamt-Reparaturvolumen: 31,5 Millionen  
Gesamt-Wartungsvolumen: 44,3 Millionen

Nummer dieser Grafik bis 2009: 65 / Quelle: DAT

über 2010 (71,9 Millionen Aufträge) ein Plus von 5,4 Prozent. Wie sich die Reparatur- bzw. Wartungsaufträge auf die Vertrags- bzw. sonstigen Werkstätten verteilen, ist in **Grafik 60** dargestellt.

Wie **Grafik 59** zeigt, verbuchten die Vertragswerkstätten 2011 56,0 Prozent aller Werkstattaufträge für sich. In den Jahren zuvor waren dies 54,0 Prozent (2010), 53,0 Prozent (2009) und 55,0 Prozent (2008).

### Zunahme der Aufträge

Legt man für 2011 den Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge zugrunde (48,681 Millionen), hatte jeder der 38.000 Kfz-Betriebe statistisch 1.281 (2010: 1.253) Fahrzeuge zu betreuen. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,68 (2010: 1,68) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt 92 Prozent (2010: 89 %). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.281 Fahrzeuge, sondern nur 1.179 (2010: 1.115) Fahrzeuge betreute. Bei 1,68 Arbeiten pro Pkw entfielen damit auf jeden Kfz-Betrieb durchschnittlich 1.980 Aufträge durch die Fahrzeughalter. Das ist gegenüber 2010 (1.873 Aufträge) ein Plus von 5,7 Prozent, was als sehr erfreulich bewertet werden kann.

### Werkstattkunden sehr zufrieden

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

Interessant ist, dass die Fahrzeughalter gebraucht gekaufter Fahrzeuge sehr ähnliche Noten vergaben wie die Neuwagenkäufer. Die Bewertung der Fahrzeughalter insgesamt zeigt **Grafik 61**. Die Bewertungen sind im Vergleich zum Vorjahr nur gering verschieden, doch ist auffällig, dass sich



**38.000**

**Kfz-Betriebe gab es  
2011, davon 17.600  
Marken- und 20.400  
freie Betriebe.**

gerade Punkte, die das Servicepersonal betreffen, etwas verschlechtert haben: Höflichkeit, Sach- und Fachkenntnis, reelle Beratung. Auch Aspekte, die mit der Rechnungsabwicklung zu tun haben, schnitten im Vergleich zu 2010 ein wenig schlechter ab: Genauigkeit der Rechnungsaufstellung, Einhaltung des Kostenvoranschlags. Die Bewertung der Fahrzeughalter nach ihrem persönlichen Alter ergibt keine großen Unterschiede, auch die Differenz in der Bewertung zwischen Fahrern und Fahrerinnen ist nicht nennenswert. Der ein oder andere

Betrieb muss jedoch sicherlich noch daran arbeiten, seine Kunden zufrieden zu stellen. Bei den meisten Betrieben sind die Kunden mit dem Kundendienst ihrer Marke jedoch mindestens zufrieden, wenn nicht gar sehr zufrieden. Auch 2011 gab es unter den Werkstattkunden rund 4 Prozent, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur wenig oder gar nicht zufrieden waren.

#### **Immer noch wenig Kostenvoranschläge**

88 Prozent der Autofahrer, die ihr Fahrzeug in einer Werkstatt reparieren und warten

ließen, brachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren also Stammkunden (2010: 87 %). Dieser Kundenstammanteil verbesserte sich um 1 Prozent. Von den Haltern, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, wechselten 91 Prozent nie die Werkstatt; war das Fahrzeug gebraucht gekauft, traf dies für 84 Prozent der Halter zu. Die Fahrer von Importmarken gingen erneut zu 89 Prozent (2010: 88 %) immer in dieselbe Werkstatt, die Fahrer deutscher Marken zu 87 Prozent, was ein Plus zum Vorjahr von 1 Prozent bedeutet. Bei den Fahrzeughaltern ab 50 Jahren und älter blieben im Jahr 2011 ganze 91 Prozent ihrer ganz bestimmten Werkstatt kontinuierlich treu. Im Bereich der 30- bis 49-Jährigen hat sich im Vergleich zum Vorjahr wieder eine positive Entwicklung vollzogen, denn die Treue dieser Altersgruppe lag 2010 bei 82 Prozent und jetzt immerhin wieder bei 85 Prozent. Weiterhin besonders loyal verhalten sich die jungen Fahrer bis 29 Jahre, statistisch liegt ihr Wert im Jahr 2011 abermals bei 81 Prozent Werkstatttreue, wobei hier berücksichtigt werden muss, dass ihr Anteil an den Fahrzeughaltern insgesamt nur sehr gering ist. Erwartungsgemäß nimmt die Werkstatttreue mit dem zunehmenden Alter des Pkw ab. Weiterhin auffällig ist, dass auch im Jahr 2011 Fahrzeuge bis zu einem Alter von acht Jahren noch zu einem sehr großen Teil, nämlich

#### **61 WERKSTÄTTEN IM URTEIL DER KUNDEN**

2010 und 2011	Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht	
	2010	2011
Lage des Betriebes	2,0	2,0
Gesamteindruck des Betriebes	1,8	1,8
Ersatzteilbeschaffung	1,7	1,7
Kurzfristige Terminvereinbarung	1,6	1,6
Termineinhaltung	1,4	1,4
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,6	1,6
Höflichkeit des Personals	1,5	1,4
Sach- und Fachkenntnis des Personals	1,6	1,5
Bemühen um reelle Beratung	1,7	1,6
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,6	1,5
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	1,9	1,9
Optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,7	1,6
Einhaltung des Kostenvoranschlags	1,6	1,5
Telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,5	1,5

Nummer dieser Grafik bis 2009: 66 / Quelle: DAT



zu insgesamt 91 Prozent, in ein und dieselbe Werkstatt gebracht werden. Dieser Trend hat sich noch verstärkt. Selbst Fahrzeuge, die älter als acht Jahre sind, wurden 2011 noch zu 84 Prozent immer in derselben Werkstatt betreut.

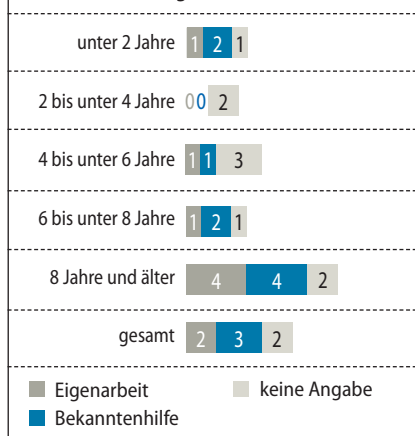
Die Einholung eines Kostenvoranschlags ist für viele Werkstattkunden immer noch fremd. Im Jahr 2011 wurden etwas mehr Kostenvoranschläge eingeholt als 2010. Vor der Durchführung von Wartungsarbeiten ließen sich 36 Prozent einen solchen erstellen (32 Prozent von einer und 4 Prozent von mehreren Werkstätten), vor der Erteilung von Reparaturaufträgen waren es immerhin 65 Prozent (58 % und 7 %). 2010 waren es 33 Prozent, die sich vor Wartungsarbeiten (29 % und 4 %) und 69 Prozent (61 % und 8 %), die sich vor dem Reparaturauftrag einen Kostenvoranschlag einholten.

#### Do-it-yourself zum Vorjahr gefallen

Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2011 insgesamt zufrieden sein. Dies gilt für die sonstigen Werkstätten

#### 62 DO-IT-YOURSELF-ANTEIL

2011 bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeugalter in Prozent

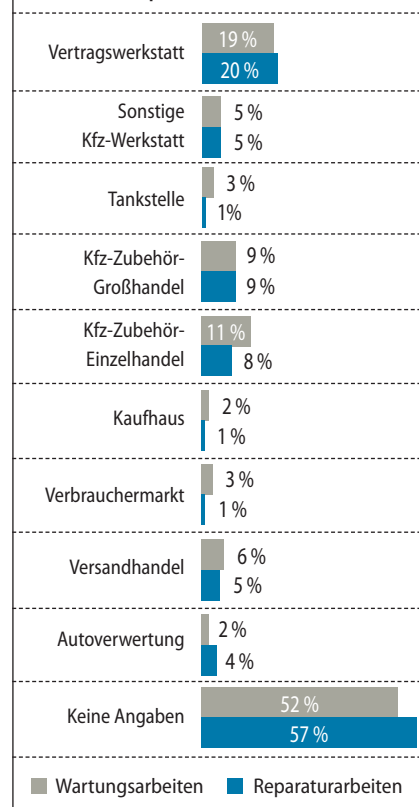


Nummer dieser Grafik bis 2009: 67 / Quelle: DAT

wie auch für die Vertragswerkstätten. Weit aus zufriedener könnten die Werkstätten jedoch erst dann sein, wenn nicht noch immer viele Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu großen Teilen in Schwarzarbeit) erledigt würden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden 2011 zirka 5,0 Prozent oder rund 4,1 Millionen aller Arbeiten von den Haltern selbst oder von „Bekannten“ erledigt. Rechnet man dem Do-it-yourself auch die rund 1,5 Millionen Arbeiten zu, zu denen keine Anga-

#### 63 DO-IT-YOURSELF

Einkaufsquellen für Ersatzteile 2011



Nummer dieser Grafik bis 2009: 68 / Quelle: DAT

ben gemacht wurden, kann man von rund 5,6 Millionen Arbeiten ausgehen, die im Do-it-yourself erledigt wurden. Dies sind deutlich weniger als noch ein Jahr zuvor. 2010 lag die entsprechende Zahl bei rund 7,9 Millionen. Weiterhin gilt jedoch, dass der Do-it-yourself-Anteil mit dem Fahrzeugalter zunimmt. Dies sieht man deutlich in **Grafik 62**. Fahrzeuge, die älter als 8 Jahre sind, haben bei Wartung und Reparatur einen Do-it-yourself-Anteil von rund 8 Prozent, ohne die Anteile „keine Angabe“, diese inklusiv sind es 10 Prozent. Damit diese Arbeiten selbst durchführbar sind, benötigt man in der Regel Ersatzteile.

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

#### Art der Reparatur

Der Anteil der Do-it-yourself erledigten Arbeiten hängt natürlich auch von der Art der Reparatur ab. Einen Überblick dazu gibt die neue **Grafik 64**. Der überwiegende An-





**64 DO-IT-YOURSELF-ANTEIL BEI VERSCHIEDENEN REPARATUREN**

2010 und 2011	Alle durchgeführten Reparaturen im betreffenden Bereich = 100 Prozent	
	2010	2011
Motor	3,1 %	8,3 %
Motorelektrik (Zündung, Anlasser, Lichtmaschine)	14,7 %	4,2 %
Getriebe/Kupplung	4,9 %	3,8 %
Stoßdämpfer	6,0 %	8,4 %
Radaufhängung	16,5 %	3,8 %
Lenkung	4,3 %	1,4 %
Austausch Bremsbeläge	12,9 %	8,8 %
Bremsanlage (ohne Bremsbeläge)	6,2 %	7,7 %
Rostschäden am Rahmen und an der Karosserie	12,3 %	24,8 %
Abgasanlage	17,8 %	11,6 %
Elektrische Anlage (Licht, Instrumente, Scheibenwischer etc.)	27,2 %	7,5 %
Sonstiges	2,6 %	6,9 %
Gesamtanteil	12,1 %	7,8 %

Grafik ist neu mit dieser Ausgabe 2011 / Quelle: DAT

**65 KAUFKRITERIUM DICHTHE DES KUNDENDIENSTNETZES**

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

Grafik ist neu mit dieser Ausgabe 2011 / Quelle: DAT

teil der Do-it-yourself-Reparaturen betrifft Rostschäden am Rahmen und an der Karosserie, an zweiter Stelle geht es um Arbeiten an der Abgasanlage und im Weiteren um Reparaturen an Bremsbelägen, Stoßdämpfern und am Motor. Reparaturen an der Motorelektrik, der Radaufhängung und der elektrischen Anlage insgesamt sind stark zurückgegangen. Diese Arbeiten erfordern spezielle, oftmals teure Werkzeuge und Messgeräte, weshalb sie immer weniger „selbst“ lohnend machbar sind. Insofern ist der erneute Rückgang der Do-it-yourself-Reparaturen weniger eine Folge der Einsicht der Fahrzeughalter, dass Do-it-yourself-Reparaturen nicht korrekt und auch gefährlich sein können, sondern vielmehr die Konsequenz der fortschreitenden technischen Entwicklung der Fahrzeuge auf den deutschen Straßen.

### 5. Bedeutung des Kundendienstnetzes weiter zunehmend

Die weiterhin große Bedeutung der Werkstätten zeigt die spezielle Auswertung unserer Befragung nach der Bedeutung der

Dichte des Kundendienstnetzes in Bezug auf den gekauften oder demnächst zu kaufenden Pkw. Im Durchschnitt bewerteten 2011 alle der repräsentativ befragten Fahrzeughalter das Kaufkriterium „Dichte des Kundendienstnetzes“ zu 61 Prozent als wichtig oder gar sehr wichtig (2010: 59 %, 2009: 60 %, 2008: 58 %). Bei den Neuwagenkäufern 2011 waren es 80 Prozent (2010: 78 %, 2009: 74 %, 2008: 74 %) und bei den Gebrauchtwagenkäufern 70 Prozent (2010: 64 %, 2009: 60 %, 2008: 34 %). Bereits in Kapitel I wurde auf die zunehmende Bedeutung dieses Kriteriums für die Käufer 2011 hingewiesen. **Grafik 65** belegt dies anhand der Auswertung der repräsentativen Befragung der Fahrzeughalter, Gebrauchtwagenkäufer und Neuwagenkäufer 2011. Es gibt durchweg eine Zunahme der Bedeutung des Kundendienstnetzes von diesem Jahr im Vergleich zum Vorjahr. Lediglich die Fahrzeughalterinnen blieben bei ihrer Meinung von 2010. Die höhere Gewichtung bei den Neuwagenkäufern ergibt sich daraus, dass Männer zu einem weit größeren Anteil als Käufer eines Neuwagens in Frage kommen als Frauen.

**66 BEVORZUGTE WOCHENTAGE**

für Reparatur und Wartung 2011	
Wochentag	bevorzugt von
Montag	5 %
Dienstag	6 %
Mittwoch	4 %
Donnerstag	2 %
Freitag	2 %
Samstag	1 %
Kein bestimmter	76 %
Keine Angabe	4 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 71 / Quelle: DAT

### 6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten

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

## 5,6 Millionen Arbeiten wurden per "Do-it-yourself" erledigt.

### Öffnung Werkstätten an Samstagen

Für Vielfahrer zeigt die Studie 2011, dass die Öffnungszeiten von Montag bis Freitag zwar ausreichend sind, doch immerhin 15,2 Prozent (2010: 6,1%) der Fahrer, die jährlich 30.000 Kilometer und mehr zurücklegen, würden die Werkstatt bei einer Öffnung am Samstag häufiger beauftragen. Rund 81 Prozent (2010: 93 %) der Vielfahrer würden jedoch auch dann nicht häufiger Wartungs- und Reparaturarbeiten beauftragen, wenn die Werkstätten samstags geöffnet wären. ■



# Allgemeiner Teil

**WIRTSCHAFTLICHES** – Fakten rund um NW-, GW- und Kundendienstmarkt sowie Käuferstruktur, Fahrleistung, Ausstattung und Schiedsstellen.

## 1. Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienstmarkts

Der Neuwagenumsatz 2011 ist nicht nur aufgrund des deutlichen Anstiegs der Pkw-Preise, sondern auch wegen der gewachsenen Stückzahlen gegenüber 2010 gestiegen. Lag dieser Umsatz 2010 noch bei 75,91 Milliarden Euro, so ergaben die 3,174 Millionen Neuzulassungen 2012 mit einem Durchschnittspreis von 27.390 Euro einen Umsatz von 86,93 Milliarden Euro, ein Plus von rund 14,5 Prozent. Noch bes-

ser sah es beim Gebrauchtwagenumsatz aus. Die 6,809 Millionen Umschreibungen mit einem Durchschnittspreis von 9.740 Euro bedeuten einen Umsatz von 66,32 Milliarden Euro, gegenüber den 56,54 Milliarden im Jahr 2010 ein Plus von 17,3 Prozent. Die drei Teilmärkte des Gebrauchtwagenhandels haben sich dabei sehr unterschiedlich entwickelt, sowohl bezüglich der Stückzahl, als auch bezüglich des Umsatzes. Die **Grafiken 67** und **68** zeigen, dass der Privatmarkt auch 2011 der

große Gewinner war, wohingegen der Neuwagenhandel bei einem wachsenden Markt hinsichtlich Stückzahlen und Umsatz verloren hat. Ebenso wie der Privatmarkt hat der Gebrauchtwagenhandel besonders hinzugewonnen. In vielen Fällen entscheiden sich die Markenhändler, ihre Gebrauchtfahrzeuge als freie Gebrauchtwagenhändler zu vermarkten. Dies erklärt zum großen Teil die Verschiebung vom Neuwagenhandel zugunsten des Gebrauchtwagenhandels.



**67 ENTWICKLUNG GEBRAUCHTWAGENMARKT PKW/KOMBI**

2010 und 2011 nach Stückzahlen

Teilmarkt	2010	2011	Veränderung
Privat	2,894 Mio.	3,050 Mio.	+ 5,4 %
NW-Handel	2,444 Mio.	2,349 Mio.	- 3,9 %
GW-Handel	1,094 Mio.	1,410 Mio.	+ 28,9 %
Gesamt	6,432 Mio.	6,809 Mio.	+ 5,9 %

Nummer dieser Grafik bis 2010: 72 / Quelle: DAT

**GW-Markt bleibt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor**

Der Gebrauchtwagenumsatz 2011 ist deutlich höher als zuvor und unbestritten ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Der professionelle Handel, also Neu- und Gebrauchtwagenhandel zusammengerechnet, hat 2011 umsatzmäßig gegenüber 2010 zugelegt – allein wegen des Erfolgs des Gebrauchtwagenhandels. Mit einem Umsatzplus von 45,5 Prozent hat der Gebrauchtwagenhandel im Vergleich zu einem leichten Minus 2010 sehr stark aufgeholt (Umsatz 2011: 12,09 Milliarden Euro, 2010: 8,31 Milliarden Euro). Allerdings ist auch der Umsatz auf dem Privatmarkt mit 42,4 Prozent sehr stark gestiegen. Dies belegt, dass in diesem Teilmarkt immer noch ein erhebliches Potenzial steckt, um das sich beide Händlermärkte weiter bemühen müssen.

Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2011 auf rund

**68 ENTWICKLUNG GEBRAUCHTWAGENMARKT PKW/KOMBI**

2010 und 2011 nach Umsatz

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

Nummer dieser Grafik bis 2010: 73 / Quelle: DAT

153,25 Milliarden Euro. An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt einen Anteil von 43,3 Prozent. Dieser ist etwas höher als der 2010 mit 42,7 Prozent. Man kann davon ausgehen, dass die zukünftige Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes zum einen durch die steigende Fahrzeuglebensdauer zunehmen wird, zum anderen dadurch, dass private Käufer aus Kostengründen in zunehmendem Maße von Neu- auf Gebrauchtwagen umsteigen.

**Werkstatt wichtiger Umsatzträger**

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden summierte sich auf insgesamt rund 8,4 Milliarden Euro – bei einem durchschnittlichen Kostenaufwand pro Fahrzeug von 173 Euro und einem Bestand von rund 48,681 Millionen Pkw im Jahr 2011 (einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge, teilweise vorläufig bzw. geschätzt). Für die Fahrzeug-



**69 EINKOMMENSSTRUKTUR**

2011

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

Nummer dieser Grafik bis 2010: 74 / Quelle: DAT

wartung ergab sich bei einem durchschnittlichen Kostenaufwand pro Fahrzeug von 255 Euro im Jahr 2011 ein Aufwand von rund 12,4 Milliarden Euro.

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung konnte nicht ermittelt werden, wie hoch der Aufwand für die Beseitigung von Unfallschäden war. Nach vorläufigen Angaben der Versicherer liegt deren Gesamtaufwand in der Kfz-Versicherung 2011 bei geschätzten 20,3 Milliarden Euro. Dieser Gesamtaufwand ist jedoch nicht gleichbedeutend mit dem Reparaturaufwand. Man kann davon ausgehen, dass für die Beseitigung von Unfallschäden lediglich zirka 16,2 Milliarden Euro aufgewendet wurden.

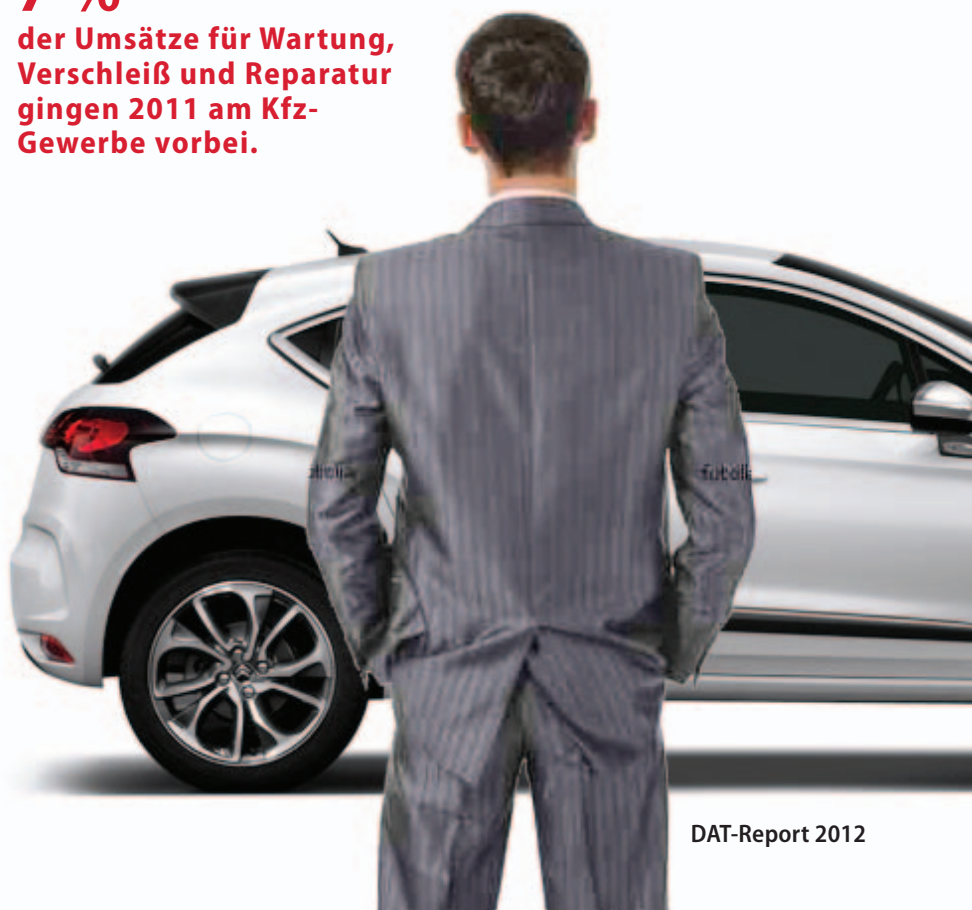
Der Aufwand für Wartungsarbeiten, für die Beseitigung von Verschleißschäden bzw. Reparaturen von Unfallschäden addiert sich somit auf rund 37,0 Milliarden Euro. In diesem Betrag sind die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben selbst veranlasst wurden, zum Beispiel an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht enthalten; ebenso wenig Kosten für auf Garantie oder Kulanz durchgeführte Arbeiten.

Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz 2011 etwa 93 Prozent oder rund 34,4 Milliarden Euro zugute. Ein restlicher Teil des Umsatzes, ungefähr 2,6 Milliarden Euro, floss in Kanäle außerhalb des deutschen Kfz-Gewerbes. Stichworte sind hier „Schwarzarbeit“ und „Reparatur-Tourismus“. Ebenso nachteilig für die Kfz-Betriebe ist die fiktive Abrechnung von Unfallschäden. Oft genug lassen Geschädigte kleinere Schäden gar nicht reparieren oder führen die Unfall-

reparaturen selbst oder mit Bekannthilfe (Schwarzarbeit) durch. Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung des Neuwagen-, Gebrauchtwagen- sowie Kundendienstmarktes darf man deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Erfreulicherweise ist dieser Anteil 2011 geringer ausgefallen als 2010.

**7 %**

**der Umsätze für Wartung, Verschleiß und Reparatur gingen 2011 am Kfz-Gewerbe vorbei.**


**2. Alters- und Einkommensstruktur**
**2.1 Alter der NW- und GW-Käufer**

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 waren im Durchschnitt 38,9 Jahre alt und damit etwas jünger als ein Jahr zuvor (40,1 Jahre). Mit durchschnittlich 36,5 Jahren waren die Käufer auf dem Privatmarkt erneut jünger als die Käufer beim Handel (Neuwagen: 41,9 Jahre; Gebrauchtwagen: 39,3 Jahre). Neuwagenkäufer waren mit 44,9 Jahren wie üblich älter als die Gebrauchtwagenkäufer. Mit einem Durchschnittsalter von 25,8 Jahren (Gebrauchtwagen) bzw. 28,8 Jahren (Neuwagen) waren die Erstkäufer deutlich jünger als die Vorbesitzkäufer, die 42,9 Jahre (Gebrauchtwagen) bzw. 47,0 Jahre (Neuwagen) alt waren. Sie waren auch jünger als die Zusatzkäufer, deren Durchschnittsalter bei 42,5 (Gebrauchtwagen) bzw. 45,9 Jahren (Neuwagen) lag. 81 Prozent (2010: 70 %) der Gebrauchtwagen-Erstkäufer waren noch keine 30 Jahre alt; unter den Neuwagenkäufern galt dies für 72 Prozent (2010: 61 %). Von den Zusatzkäufern unter den Gebrauchtwagenkäufern waren 72 Prozent zwischen 30 und 49 Jahre alt, beim Neuwagenkauf kamen 60 Prozent der Zusatzkäufer aus dieser Altersgruppe.

## 70 JÄHRLICHE FAHRLEISTUNG

aller Pkw/Kombi 2011

Fahrleistung	Anteil
Bis unter 5.000 km	4 %
5.000 bis unter 10.000 km	25 %
10.000 bis unter 13.000 km	28 %
13.000 bis unter 16.000 km	16 %
16.000 bis unter 20.000 km	5 %
20.000 bis unter 25.000 km	10 %
25.000 bis unter 30.000 km	4 %
30.000 bis unter 35.000 km	4 %
35.000 bis unter 50.000 km	2 %
50.000 km und mehr	1 %
Keine Angaben	1 %
<b>Durchschnitt</b>	<b>13.660 km</b>

Nummer dieser Grafik bis 2009: 75 / Quelle: DAT

Nach Marken betrachtet waren Mercedes-Käufer sowohl beim Neuwagen- als auch beim Gebrauchtwagenkauf wie schon in den letzten beiden Jahren zuvor am ältesten. Ebenfalls wie 2010 waren die Gebrauchtwagen- und Neuwagenkäufer italienischer Modelle am jüngsten.

### 2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen verfügten auch 2011 die Neuwagenkäufer. Wie im Vorjahr folgten die Fahrzeughalter den Neuwagenkäufern mit einem knappen Vorsprung auf Rang zwei vor den Gebrauchtfahrzeugkäufern. Dies zeigen die drei vorliegenden Untersuchungen. In **Grafik 69** ist nicht nur das Durchschnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch die Einkommensverteilung auf die Einkommensgruppen. Vergleicht man die Einkommen von 2010 zu 2011, sind bei allen drei Gruppen

– Neuwagenkäufern, Gebrauchtwagenkäufern und Fahrzeughaltern – die durchschnittlichen Einkommen gestiegen. Die Durchschnittseinkommen sowohl der Neuwagen- als auch der Gebrauchtwagenkäufer werden wesentlich davon beeinflusst, in welchem Umfang insbesondere Käufer aus den unteren Einkommensschichten auftreten. 2011 war der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro bei den Neuwagen- wie Gebrauchtwagenkäufern erneut niedriger als ein Jahr zuvor. Dies erklärt unter anderem die Steigerung des Durchschnittseinkommens der tatsächlichen Käufer.

Im Wesentlichen haben aber der hohe Dieselanteil und der Rückgang der Erstkäufer die Käuferstruktur verändert. Einkommensmäßig an der Spitze lagen erwartungsgemäß einmal mehr die Halter bzw. Käufer von Fahrzeugen, deren Marke üblicherweise der Oberklasse zugeordnet wird. Zusatzkäufer liegen einkommensmäßig deutlich über Vorbesitz- und Erstkäufern. Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern verfügten durchschnittlich über monatlich 3.885 Euro und die unter den Gebrauchtwagenkäufern über 3.313 Euro. Die entsprechenden Zahlen für Vorbesitzkäufer sind 3.820 Euro (Neuwagen) bzw. 2.914 Euro (Gebrauchtwagen) und für Erstkäufer 2.957 Euro (2010: 2.527 Euro, Neuwagen) bzw. 2.570 Euro (2010: 2.235 Euro, Gebrauchtwagen). Wobei die Erstkäufer von Neuwagen dem Trend folgend durchschnittlich 17 Prozent mehr Einkommen zur Verfügung hatten.

### Preis einkommensabhängig

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

Deutlich gestiegen zum Vorjahr 2010 ist der durchschnittlich bezahlte Neuwagenpreis: 31.830 Euro bei einem Nettoeinkommen von wenigstens 3.000 Euro monatlich (2010: 25.555 Euro). Beim Gebrauchtwagenkauf sind es 5.110 Euro beim Einkommen bis 1.500 Euro und 12.280 Euro beim Einkommen ab 3.000 Euro. Diese Zahlen belegen den hohen Stellenwert, den die Käufer dem eigenen Fahrzeug beimessen. Autofahren ist so-

wohl für die Autokäufer als auch für die Fahrzeughalter nach wie vor zu einem großen Teil nicht nur zweckgebunden und nützlich. Immerhin investierten die Neuwagenkäufer aus der niedrigsten Einkommensgruppe mehr als neun Monats-Nettogehälter in ihr Fahrzeug, die Gebrauchtwagenkäufer gaben immer noch mehr als drei Monats-Nettogehälter für ihr Auto aus.

Über das Fahrzeugalter kann man auf das Einkommen der Halter schließen. Denn während die Halter von unter zwei Jahre alten Fahrzeugen über monatlich 3.249 Euro verfügen, liegt das Einkommen von Haltern wenigstens acht Jahre alter Pkw bei nur 2.314 Euro. Man kann auch über das Einkommen der Halter auf das Fahrzeugalter schließen: Lag das Einkommen der Halter unter 1.000 Euro, war ihr Fahrzeug im Schnitt 9,8 (2010: 8,8) Jahre alt. Nur 6,6 (2010: 6,4) Jahre alt waren dagegen im Mittel die Fahrzeuge der Halter, die monatlich 2.500 Euro und mehr Einkommen hatten.

Auch im Jahr 2011 verfügten die 30- bis 49-jährigen Fahrzeughalter mit 2.959 Euro über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen. Dahinter folgen die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter mit 2.518 Euro. Einkommens-Schlusslicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkommen mit durchschnittlich 2.409 Euro recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 2.692 Euro liegt.

Das Einkommen der männlichen Fahrzeughalter erreichte 2.848 Euro im Monat, das der weiblichen Halter nur 2.356 Euro. Beide Einkommen haben sich wieder erheblich weiter voneinander entfernt. Die weiblichen Halter mussten eine Minderung von 7 Prozent hinnehmen, während das Durchschnittseinkommen der männlichen Fahrzeughalter geringfügig um 3 Prozent stieg.

### 3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2011 waren 90 Prozent der befragten Personen reine Privatpersonen und 10 Prozent Selbstständige sowie Firmen. **Grafik 70** zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2010 stark gefallen: von 14.800 Kilometern auf 13.660 Kilometer. Die wirt-



schaftlichen Rahmenbedingungen mit den hohen Benzinkosten scheinen sich doch dahingehend bemerkbar zu machen, dass das ein oder andere Mal doch eher auf eine Autofahrt verzichtet wird.

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

Vielfahrer waren 2011 die Fahrer bis 22 Jahre. Sie legten mit ihrem Fahrzeug 16.170 Kilometer zurück. Die wenigsten Kilometer, 11.980 Kilometer im Schnitt, fuhren die mindestens 50 Jahre alten Halter. Sie hatten auch im Jahr zuvor den geringsten Anteil der Jahresfahrleistung.

Deutlich war der Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Autofahrern. Männer erbrachten eine Jahresfahrleistung von 14.410 Kilometern (2010: 15.720 km), die Frauen saßen nur 12.120 Kilometer (2010: 13.350 km) am Steuer.

Für welche verschiedenen Anlässe die Fahrleistung erbracht wurde, zeigt **Grafik 71**. Im Jahr 2011 entfielen 71 Prozent der Jahresfahrleistung oder gut 9.699 Kilometer auf private Fahrten. Zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden 23 Prozent der Jahresfahrleistung oder gut 3.142 Kilometer erbracht und für rein geschäftliche Zwecke wurden statistisch von jedem Pkw nur noch 820 Kilometer zurückgelegt.

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

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

#### 4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr sind die neu gekauften Pkw umfangreicher und besser ausgestattet. Dies beginnt schon bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen Serienausstattung der Basismodelle und setzt sich fort in Sondermodellen und von den Käufern zusätz-

#### 71 NUTZUNG DER PKW/KOMBI

2011	
Nutzungsart	Anteil
Rein private Fahrten (Einkauf, Wochenende, Urlaub)	71 %
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	23 %
Rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	6 %

Nummer dieser Grafik bis 2010: 76 / Quelle: DAT

lich geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zu immer umfangreicherer Ausstattung hat sich 2011 leicht fortgesetzt.

Die Auflistung in **Grafik 72** zeigt deutlich, dass Neuwagen wesentlich besser ausgestattet sind als die Fahrzeuge im Bestand. Allerdings war der Anteil der Sonderausstattungen bei den Neuwagen 2011

**13.660 km  
betrug die durchschnittliche  
Fahrleistung 2011.  
2010 waren es noch  
14.800 Kilometer.**

mit 17,06 nur minimal höher als 2010 mit 16,96 Sonderausstattungen. 2011 waren die Gebrauchtwagen mit durchschnittlich 11,83 Ausstattungen minimal geringer ausgestattet als die Fahrzeuge im Bestand, denn diese hatten durchschnittlich 13,55 Ausstattungen. Bei dieser Aussage muss man allerdings berücksichtigen, dass mancher Gebrauchtwagenkäufer und mancher Fahrzeughalter gar nicht so genau weiß, welche Ausstattungen sein Fahrzeug tatsächlich hat.

Der Ausstattungsgrad war bei den verschiedenen Fahrzeugmarken erneut sehr unterschiedlich. Die Fahrzeuge im Bestand hatten zwischen 9,63 und 17,51 Ausstattungen, die 2011 neu gekauften Pkw zwischen 11,10 und 21,58 und die gebraucht gekauften zwischen 8,66 und 15,60. Wie kaum anders zu erwarten, waren Fahrzeuge der Marken BMW, Mercedes und Audi am umfangreichsten ausgestattet. Über die geringste Ausstattung verfügten italienische und französische Modelle bei den Neuwagen und den Gebrauchtwagen. Im Bestand aller

Fahrzeuge waren 2011 die italienischen Modelle am geringsten ausgestattet, gefolgt mit einem größeren Abstand von Fahrzeugen der japanischen Modelle sowie gleich dicht dahinter Ford und Opel.

#### Erstkäufer sparen an der Ausstattung

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

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

#### 5. Bekanntheitsgrad Schiedsstellen

Die Schiedsstellen hatten 2010 ihr 40-jähriges Jubiläum. 1970 wurde die erste Schiedsstelle des Kfz-Handwerks und 1972 die erste des Kfz-Handels gegründet. Mittlerweile können die Verbraucher rund 130 Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes anrufen, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit ihrer Werkstatt oder ihrem Händler haben. Voraussetzung ist allerdings, dass der Betrieb, gegen den sich die Beschwerde richtet, Innungsmitglied ist. Darüber hinaus sind die Schiedsstellen des Handels nur für Differenzen beim Gebrauchtwagen-, nicht aber beim Neuwagenkauf zuständig. Wenn es nicht schon durch die Vermittlungstätigkeit oder häufig auch nur durch Aufklärung des Kunden durch die Schiedsstelle zu einer einvernehmlichen Lösung kommt, wird die Beschwerde vor der Schiedskommission verhandelt. Besetzt sind die Schiedskommissionen mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung. In





aller Regel gelingt es der Schiedsstelle bzw. der Schiedskommission, eine Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch auch nach Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

### Schiedsstellen müssen bekannter werden

Auch 42 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen immer noch erheblich zu wünschen übrig. Doch immerhin haben 2011 vier Prozent mehr Befragte diese Beschwerdeeinrichtung überhaupt gekannt. Denn 55 Prozent der zu Jahresbeginn 2011 befragten Fahrzeughalter hatten schon von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört (2010: 51 %), 41 Prozent der befragten Fahrzeughalter waren die Schiedsstellen hingegen völlig unbekannt, 4 Prozent der Befragten machten keine Angabe zu diesem Thema. Die Mehrheit derjenigen Fahrzeughalter, die die Schiedsstellen kannten, nämlich jene 55 Prozent, waren zu 68 Prozent der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich und zweckmäßig. Dies ist ganz sicher ein deutliches Indiz dafür, dass die Autofahrer die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes, die die Schiedsstellen auch sein wollen, anerkennen.

### Jüngere Halter kennen Schiedsstellen kaum

63 Prozent der wenigstens 50 Jahre alten Halter gaben an, die Schiedsstellen zu kennen, wogegen es bei den unter 22-Jährigen nur 17 Prozent und bei den 22- bis 29-Jährigen nur 22 Prozent waren. Somit kann man davon ausgehen, dass der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks mit der Zahl der Werkstattkontakte steigt. Die männlichen Fahrzeughalter kannten die Schiedsstellen zu 62 Prozent, Frauen nur zu 41 Prozent.

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

## 72 AUSSTATTUNGSGRAD DER FAHRZEUGE

2011

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

Nummer dieser Grafik bis 2010: 77 / Quelle: DAT

# Kaufabsichten

## AUTOKAUF – Welches Auto welche Halter wann als nächstes kaufen wollen.

### 1. Loyalität beim Autokauf

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

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

Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 1 Prozent (BMW) und höheren 21 Prozent (italienische Marken). Käufer auf dem Privat-

markt würden demnach zu 10 Prozent, Käufer beim Neuwagenhandel zu 5 Prozent und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel zu rund 9 Prozent gegebenenfalls die Marke wechseln. Mit ihrer Marke am wenigsten zufrieden waren die Erstkäufer, die zu rund 11 Prozent die Marke wechseln würden. Bei den Zusatzkäufern waren dies 8 Prozent und bei den Vorbesitzkäufern immerhin noch 7 Prozent.

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

Zu ganz anderen Ergebnissen kam die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung 2011/2012. Die 1.632 repräsentativ befragten Fahrzeughalter hatten ihr Fahrzeug durchschnittlich vor 4,9 Jahren gekauft (2010: 4,3 Jahre). Sie erklärten sich nur zu rund

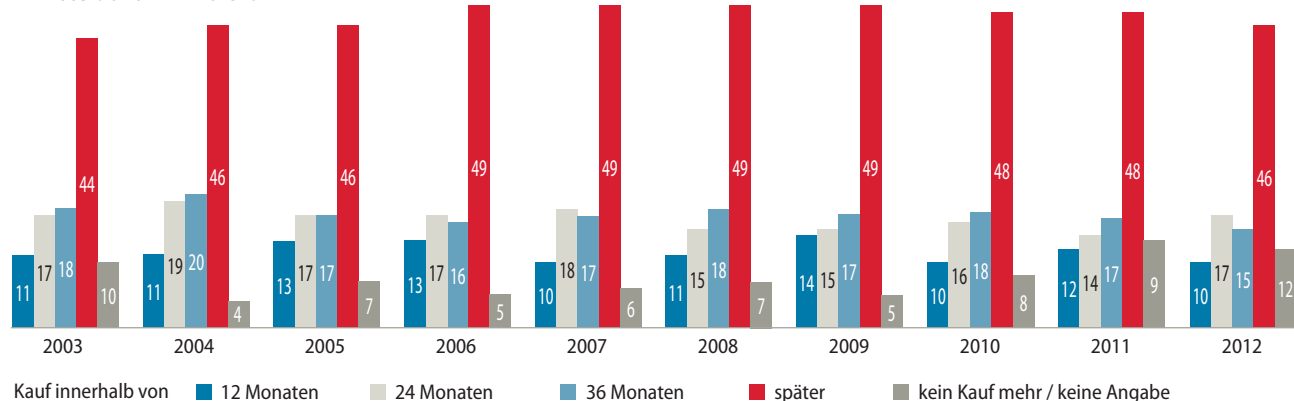
59 Prozent bereit, ihr jetziges Fahrzeug wieder durch dasselbe Modell zu ersetzen. 24 Prozent würden ein anderes Modell derselben Marke wählen und 14 Prozent eine ganz andere Marke. 3 Prozent der Befragten machten keine Angabe.

### Reale Markentreue deutlich geringer

Die Markentreue beim tatsächlichen Kauf stellt sich ganz anders dar als die Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf. Untersucht man das Kaufverhalten der Vorbesitzkäufer der Neuwagen- und der Gebrauchtwagenkäufer 2011, kommt man auf Prozentzahlen, die weit hinter den eigenen angenommenen Auskünften lagen. So betrug die Markentreue der 67 Prozent Vorbesitzkäufer unter den 6,809 Millionen Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2011 lediglich 37 Prozent. Wohingegen die Gebrauchtwagenkäufer zu 92 Prozent erklärt hatten, sie wollten ihrer Marke treu bleiben. Die Markentreue der 81 Prozent Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern lag mit 53 Prozent zwar deutlich höher als die der Gebrauchtwagenkäufer und 3 Prozent niedriger als im Vorjahr, jedoch ebenfalls weit unter der prospektiven Markenloyalität von 98 Prozent.

### 73 KAUFABSICHTEN

2003 bis 2012 in Prozent



Nummer dieser Grafik bis 2010: 78 / Quelle: DAT



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

## 2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

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

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

Fahrzeughalter mit einem ehemals neu gekauften Wagen nannten zu 30 Prozent die Absicht, innerhalb der kommenden 2 Jahre ihr nächstes Auto zu kaufen. Diejenigen, die ihr Fahrzeug gebraucht gekauft hatten, nannten eine Kaufabsicht innerhalb der nächsten 2 Jahre nur zu 24 Prozent. Halter im Alter zwischen 30 und 49 Jahren hatten die höchsten Werte einer solchen Kaufabsicht: 28 Prozent dieser Personen

sind potenzielle Käufer von Fahrzeugangeboten der Jahre 2012 und 2013. Halter von 23 bis 29 Jahren sind dies zu 27 Prozent, Halter mit 50 Jahren und älter zu 26 Prozent. Den Schluss bilden die jungen Fahrzeughalter bis 22 Jahre, die zu 15 Prozent bereits in den nächsten 2 Jahren ein Fahrzeug kaufen möchten. Wie in den vergangenen Jahren muss man auch für das weitere Jahr 2012 hoffen, dass die Realität von den erklärten Kaufabsichten abweicht.

## 3. Das nächste Fahrzeug

2012 wollen 45 Prozent (2010: 43 %) der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht als nächstes Auto einen Neuwagen kaufen; 53 Prozent (2010: 55 %) beabsichtigen den Kauf eines Gebrauchten und 2 Prozent haben sich noch nicht festgelegt. Gefragt nach den Außenabmessungen des nächsten Wagens waren 75 Prozent mit der Größe des

Jetztfahrzeugs voll und ganz zufrieden, 16 Prozent wollten zukünftig einen kleineren und rund 8 Prozent einen größeren Wagen kaufen. 1 Prozent machte keine Angabe. Ähnlich waren die Antworten bei der gewünschten Motorgröße. 71 Prozent waren mit ihrem Jetztwagen zufrieden, rund 14 Prozent wollten sich verkleinern und 12 Prozent strebten einen größeren Motor an. 3 Prozent machten keine Angaben.

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





# Wichtige Daten aus 20 Jahren

**ENTWICKLUNG** – Wie sich der Automarkt in den letzten zwei Jahrzehnten auch in Bezug auf gesellschaftliche Gegebenheiten entwickelt hat.

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

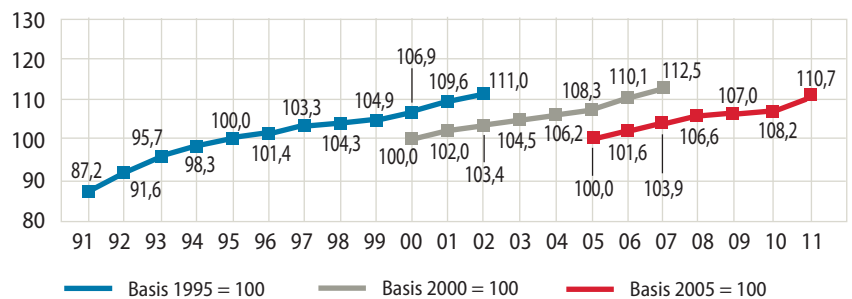
Die Preisentwicklungen der letzten 20 Jahre können am besten anhand der vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes eingeschätzt werden. Diese Preisindizes sind in **Grafik 74** dargestellt. Indexwerte für die Bundesrepublik Deutschland ermittelt das Statistische Bundesamt seit 1991, Basisjahre mit dem Index 100 waren dabei 1995, 2000 und 2005. Die aktuelle Indexreihe hat als neue Basis das Jahr 2005. Alle dargestellten Indexwerte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindexes, früher „Preisindex für die Lebenshaltung“ genannt. Der Index für die Lebenshaltungskosten ist weiter gestiegen von 108,2 auf 110,7. Das ist doppelt so viel als die Steigerung von 2009 auf 2010, als der Index nur von 107,0 auf 108,2 stieg. Besonders gewachsen ist der Kraftfahrpreisindex. Er hat sich in der Zeit von 2010 auf 2011 von 111,6 auf 116,3 erhöht. Für den größten Anteil daran dürften die gestiegenen Kraftstoffpreise verantwortlich sein. Zur Steigerung des Kaufverhaltens werden künftig besonders attraktive Finanzierungs- wie auch Leasingangebote für Neu- und Gebrauchtwagen einen wichtigen Stellenwert einnehmen.

## NW- und GW-Markt

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

## 74 LEBENSHALTUNGSKOSTEN PRIVATER HAUSHALTE

1991 bis 2011



Nummer dieser Grafik bis 2010: 79 / Quelle: DAT

## 75 NEUWAGENMARKT

1992 bis 2011

Jahr	Neuzulassungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1992	3,930	16.410	64,53
1993	3,194	16.360	52,25
1994	3,209	17.690	56,75
1995	3,314	17.845	59,16
1996	3,496	18.865	65,96
1997	3,528	18.765	66,21
1998	3,736	19.225	71,79
1999	3,802	19.120	72,71
2000	3,378	20.045	67,70
2001	3,342	21.165	70,71
2002	3,253	21.930	71,34
2003	3,237	22.360	72,38
2004	3,267	24.090	78,70
2005	3,342	23.880	79,81
2006	3,468	24.480	84,90
2007	3,148	25.970	81,79
2008	3,090	25.990	80,31
2009	3,807	22.520	85,73
2010	2,916	26.030	75,91
2011	3,174	27.390	86,93

Nummer dieser Grafik bis 2010: 80 / Quelle: DAT

## 76 GEBRAUCHTWAGENMARKT

1992 bis 2011

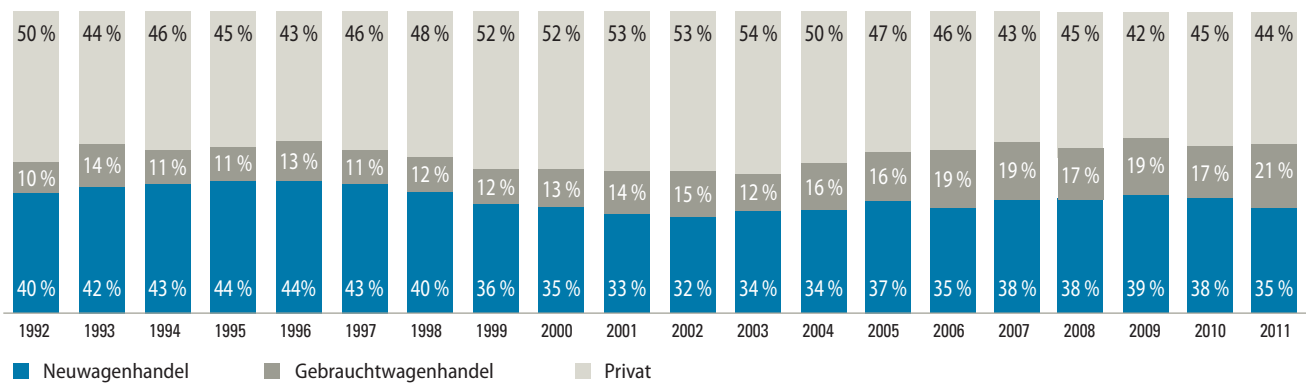
Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1992	7,507	7.620	57,21
1993	7,644	7.260	55,48
1994	7,586	7.465	56,65
1995	7,484	7.670	57,52
1996	7,583	7.670	58,13
1997	7,382	7.925	58,49
1998	7,449	8.130	60,54
1999	7,696	8.385	64,53
2000	7,400	7.975	59,00
2001	7,212	8.310	59,92
2002	6,831	7.910	54,03
2003	6,711	8.220	55,65
2004	6,610	7.900	52,22
2005	6,655	8.330	55,44
2006	6,733	8.310	55,95
2007	6,262	8.400	52,60
2008	6,112	8.690	53,11
2009	6,013	8.590	51,65
2010	6,432	8.790	56,54
2011	6,809	9.740	66,32

Nummer dieser Grafik bis 2010: 81 / Quelle: DAT

Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum verdeutlicht **Grafik 76**. Ein Vergleich zeigt, dass der Neuwagenmarkt in den letzten 20 Jahren deutlich stärker gewachsen ist als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt für die beiden Kenngrößen,

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

1992 bis 2011



Nummer dieser Grafik bis 2010: 82 / Quelle: DAT

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

Die stückzahlbezogenen Marktanteile für die letzten 20 Jahre zeigt prozentual **Grafik 77**. Als am 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, konnte man erwarten, dass der Handel Marktanteile dazu gewinnt. Dies war dann 2004 mit einem Sprung von 12 Prozent (2003) zu 16 Prozent (2004) im Gebrauchtwagenhandel und mit einem Sprung von 32 Prozent (2002) auf 34 Prozent (2003) im Neuwagenhandel der Fall. In den darauf folgenden Jahren hat der Handel insgesamt etwas zugelegt und sich ab 2007 auf zusammengerechnet mindestens 55 Prozent gesteigert. Das gute Ergebnis vom Jahr 2009 mit 59 Prozent konnte allerdings seither noch nicht wieder erreicht werden. 2011 waren es zusammengekommen immer noch 3 Prozent weniger (56 %). Der GW-Handel konnte in dieser Zeit seinen Marktanteil deutlich erhöhen, von 12 Pro-

zent im Jahr 2003 zu 21 Prozent in 2011. Der Marktanteil von Neuwagen- und Gebrauchtwagenhandel zusammengekommen stieg von 55 Prozent in 2010 auf 56 Prozent in 2011 (**Grafik 77**).

#### Wartungsaufwand gestiegen

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

Ebenso ist der Aufwand für die Fahrzeugwartung etwas gestiegen und die Kosten pro Pkw liegen mittlerweile bei 255 Euro (2010: 230 Euro). Für die Beseitigung von Verschleißschäden reichte hingegen

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

**86,93 Mrd.  
Euro wurden 2011 auf  
dem NW-Markt und 66,32  
Milliarden Euro auf dem  
GW-Markt umgesetzt.**



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

**Marktanteile der Werkstätten steigend**  
„Heimwerker“ stehen bei der Fahrzeugwartung und -reparatur in Konkurrenz zu den Kfz-Werkstätten. Dies zeigt **Grafik 79**. Erfreulicherweise geht daraus aber auch hervor, dass sich der Marktanteil von Do-it-yourself seit 2006 konstant unter 10 Prozent bewegt und von 2010 auf 2011 um 3 Prozent zurückgegangen ist. Der Werkstättenanteil ist damit erstmals in den letzten 20 Jahren auf über 90 Prozent, nämlich genau 92 Prozent gestiegen.

### Hohe Fahrzeugqualität

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

## 78 WARTUNG UND REPARATUR

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

Nummer dieser Grafik bis 2010: 84 / Quelle: DAT

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

### NW-Käufer mit höchstem Durchschnittseinkommen

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

Einkommen bis einschließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik.

In **Grafik 81** zeigt sich, dass die Neuwagenkäufer (wobei diese Untersuchung anfänglich in zweijährigem Turnus durchgeführt wurde) in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Die Lebenshaltungskosten sind in den letzten 20 Jahren enorm gestiegen. Die Entwicklung

**92 %**  
**der Wartungs- und Reparaturarbeiten führten 2011 Werkstätten durch.**

## 79 MARKANTEIL AN WARTUNG UND REPARATUR

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

Nummer dieser Grafik bis 2010: 85 / Quelle: DAT

## 80 ZAHL DER AUFTRÄGE

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

Nummer dieser Grafik bis 2010: 86 / Quelle: DAT



**81 HAUSHALTSEINKOMMEN**

1992 bis 2011 im Durchschnitt in Euro

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

Nummer dieser Grafik bis 2010: 87 / Quelle: DAT

der Einkommen konnte damit nicht Schritt halten. Aus **Grafik 81** geht hervor, dass die Einkommen der Fahrzeughalter um 26,1 Prozent, die der Gebrauchtwagenkäufer um 31,5 Prozent und die der Neuwagenkäufer um zirka 46,1 Prozent gestiegen sind. Bei den Gebrauchtwagenkäufern 2011 hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von 12 Prozent (2010: 20 %), jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 56 Prozent (2010: 57 %). Die höheren Haushaltseinkommen mit einem Einkommen ab 3.500 Euro waren bei den Gebrauchtwagenkäufern zu 32 Prozent (2010:

17 %) vertreten, eine bemerkenswerte Steigerung um 15 Prozent von 2010 auf 2011.

**Erstkäuferanteil insgesamt gesunken**

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

## 255 Euro pro Pkw betrug 2011 der Aufwand für Wartungs- arbeiten, 173 Euro der für Verschleißreparaturen.

Bei den Neuwagenkäufern hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von nur 4 Prozent (2010: 9 %), jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 48 Prozent (2010: 50 %). Die höheren Haushaltseinkommen waren

mit einem Einkommen ab 3.500 Euro bei den Neuwagenkäufern zu 48 Prozent vertreten. Da der Anteil der Gebrauchtwagenkäufer mit einem Einkommen von über 3.500 Euro um 15 Prozent gestiegen und der solcher Neuwagenkäufer um 2 Prozent gesunken ist, liegen beide Käufergruppen in der oberen Einkommensstufe nur noch um 16 Prozent zugunsten der Neuwagenkäufer auseinander. ■

**IMPRESSUM**

Das **AUTOHAUS Extra**  
**DAT Report 2012**  
erscheint als Beilage mit AUTOHAUS 8/2012

**Herausgeber:** Prof. Hannes Brachat

**Chefredakteur:** Ralph M. Meunzel

**Verantwortlich für den Inhalt:**  
Siegfried Trede, Hauptabteilungsleiter  
Marktforschung/PR/Zentrale Daten bei  
DAT Deutsche Automobiltreuhand GmbH

**Koordination und Schlussredaktion:**  
Franziska Ziegler

**Grafik/Herstellung:**  
Christian Staral (Leitung Herstellung),  
Peter Hinze (Hinze Medien Design)

**Lektorat:** Simone Meißner

**Beauftragtes Institut:**  
GfK Marktforschung  
Nordwestring 101, 90419 Nürnberg  
Telefon: 0911 / 3950

**Untersuchungszeitraum:**  
Oktober 2011 bis Januar 2012

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

**Druck:**  
Stürtz GmbH,  
Alfred-Nobel-Straße 33, 97080 Würzburg

**Fotos:** fotolia, istockphotos, shutterstock

**Anschrift Verlag:**  
Springer Fachmedien München GmbH  
Springer Automotive Media  
Aschauer Straße 30, 81549 München  
Tel. 089 / 20 30 43 - 11 36

**Kopien, Vervielfältigung und  
Weiterverwendung** des AUTOHAUS Spezial  
DAT-Report 2012 ganz oder in Auszügen  
nur mit folgender Quellenangabe:  
DAT-Report 2012 und AUTOHAUS.

# Kennzahlenübersicht 2010 und 2011

## KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-GEBRAUCHTWAGENMARKT

Kauf des Gebrauchtwagens	Von privat		Beim GW-Handel		Beim NW-Handel		Gesamt	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
<b>Teilmärkte</b>								
- in %	45	44	17	21	38	35	100	100
- in Millionen Stück	2,894	3,050	1,094	1,410	2,444	2,349	6,432	6,809
- in Milliarden Euro	16,90	24,07	8,31	12,09	31,33	30,16	56,54	66,32
<b>Alter des Wagens (Jahre)</b>	8,2	6,4	6,4	5,7	3,7	4,0	6,1	5,4
<b>Kilometerstand (Tausend)</b>	100,3	86,9	82,6	80,0	51,6	54,6	78,8	74,3
<b>Kaufpreis (in Euro)</b>	5.840	7.890	7.600	8.580	12.820	12.840	8.790	9.740
<b>Reparaturausgaben im ersten Halbjahr nach Kauf</b>								
- in Euro	68	68	85	55	19	24	52	50
- in Prozent des Preises	1,16	0,87	1,12	0,64	0,14	0,18	0,59	0,51
<b>Netto-Haushalts-Einkommen (Euro)</b>	2.481	2.726	2.630	2.995	2.825	3.008	2.636	2.879
<b>Erstkäuferanteil</b>								
- reine Erstkäufer (%)	41	34	21	17	14	13	27	23
- Zusatzkäufer (%)	13	12	10	8	14	7	13	10
<b>Haltezeit des Vorwagens (Monate)</b>	81	73	80	77	82	74	81	74
<b>Alter des Käufers (Jahre)</b>	36	36	42	39	44	42	40	39

Quelle: DAT

## KENNZAHLEN ÜBER DEN KUNDENDIENSTMARKT

	Vertragswerkstatt		Sonstige Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
<b>Reparatur- u. Wartungsaufträge (Mio. Stück)</b>	43,3	46,1	28,6	27,9	0,3	0,4	3,7	1,9	2,5	2,2
<b>Durchführung von:</b>										
- großer Inspektion	69 %	69 %	24 %	27 %	0 %	1 %	3 %	2 %	1 %	1 %
- kleiner Inspektion	68 %	65 %	25 %	30 %	1 %	1 %	2 %	2 %	2 %	2 %
- sonstige Inspektion/Motortest	47 %	51 %	41 %	42 %	1 %	1 %	4 %	1 %	2 %	2 %
- Verschleißreparaturen	43 %	47 %	43 %	42 %	0 %	0 %	7 %	4 %	5 %	4 %
- Unfallreparaturen	56 %	59 %	39 %	37 %	-	-	1 %	2 %	4 %	2 %
<b>Gesamtvolumen</b>	54 %	56 %	36 %	36 %	0 %	1 %	5 %	2 %	3 %	3 %

Quelle: DAT

## KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-NEUWAGENMARKT

	2010	2011
<b>Neuzulassungen (in Mio.)</b>	2,916	3,174
<b>Durchschnittspreis (in Euro)</b>	26.030	27.390
<b>Umsatz (Mrd. Euro)</b>	75,91	86,93
<b>Erstkäuferanteil</b>		
- reine Erstkäufer (%)	13	11
- Zusatzkäufer (%)	12	8
<b>Netto-Haushaltseinkommen (in Euro)</b>	3.607	3.734
<b>Alter des Käufers (Jahre)</b>	44	45
<b>Haltezeit des Vorwagens (Monate)</b>	73	68

Quelle: DAT

## WARTUNGSARBEITEN PRO PKW UND JAHR

	2010	2011
<b>Große Inspektion</b>	0,38	0,44
<b>Kleine Inspektion</b>	0,23	0,22
<b>Sonstige Inspektion</b>	0,24	0,25
<b>Motortest</b>	0,05	0,05
<b>Keine Angaben</b>	0,01	0,00
<b>Gesamt</b>	0,91	0,96
<b>Wartungsaufwand</b>	230 €	255 €

Quelle: DAT

## KENNZAHLEN ÜBER DEN KFZ-BETRIEB

	2010	2011
<b>Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw</b>	1.115	1.179
<b>Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb</b>	1.873	1.980

Quelle: DAT

## REPARATURARBEITEN PRO PKW UND JAHR

	2010	2011
<b>Verschleißreparaturen</b>	0,67	0,62
<b>Unfallreparaturen</b>	0,10	0,10
<b>Reparaturaufwand (nur Verschleiß)</b>	201 €	173 €

Quelle: DAT

# Grafikübersicht bis 2012

ÜBERSCHRIFT DER GRAFIK	Nr. bis DAT- Report 2009	Nr. ab DAT- Report 2010
<b>Teil I : Der Pkw-Kauf</b>		
Entwicklung Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen	1	1
Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen	2	2
Wanderungsbewegungen zwischen NW- und GW-Markt	3	3
Entwicklung der Teilmärkte (Alte Bundesländer)	4	entfällt
Entwicklung der Teilmärkte (Neue Bundesländer)	5	entfällt
Marktanteile im Gebrauchtwagenmarkt	6	4
Marktanteile der Teilmärkte	7	5
Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise	8	6
GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten	9	7/7A/7B
Entwicklung d. durchschnittl. GW-Preise (Alte/Neue Bundesländer)	10	entfällt
Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen	11	8
Entwicklung der durchschnittlichen Neuwagenpreise	12	9
Durchschnittlicher Neuwagenpreis Alte/Neue Bundesländer	13	entfällt
Kaufpreisklassen bei Neuwagen	14	10/10A
Unterschiede in der Fahrzeugstruktur	15	11
Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen	16	12
Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den neuen Ländern	17	entfällt
Reparaturaufwendungen in den ersten sechs Monaten nach Kauf	18	13
Reparaturaufwendungen nach Kaufort	19	14
Kriterien beim GW-Kauf	20	15
Kriterien beim NW-Kauf	21	16
Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern	22	17
Informationsverhalten von Neuwagenkäufern	23	18
Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkauf	24	19
Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer	25	20
Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW	26	21
Vorwagen der Neuwagenkäufer	27	22
Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen	28	23
Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW	29	24
Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer	30	25
Zufriedenheit der Neuwagenkunden mit Neuwagenhandel	31	26
Neuwagen- und Gebrauchtwagenfinanzierung	32	27
<b>Teil II: Fahrzeugwartung und Kundendienstverhalten</b>		
Häufigkeit der Wartungsarbeiten	33	28
Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten	34	29
Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter	35	30
Wartungsverhalten der Kfz-Halter	36	31
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	37	32
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten nach Fahrzeugalter	38	33
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten NW und GW	39	34
Ort der Durchführung der großen Inspektion	40	35
Ort der Durchführung der kleinen Inspektion	41	36
Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest	42	37
Wartungsaufwand nach Kfz-Alter	43	38
Häufigkeit des Ölwechsels	44	39
Ölwechsel führt durch	45	40
Nachfüllen von Öl durch	46	41
Verwendete Ölsorten	47	42
Verwendete Ölsorte nach Fahrzeugalter	48	43
Häufigkeit von Verschleißreparaturen	49	44
Instandsetzungen nach Kfz-Alter (pro Jahr und Pkw)	50	45
Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten	51	46

ÜBERSCHRIFT DER GRAFIK	Nr. bis DAT- Report 2009	Nr. ab DAT- Report 2010
Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit	52	47
Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen	53	48
Ort der Durchführung v. Instandsetzungsarbeiten nach Aggregaten	54	49
Reparaturdurchführung nach Ort und Fahrzeugalter	55	50
Ort der Durchführung von Reparaturen nach Fahrzeugerwerb	56	51
Reparaturaufwendungen nach Kfz-Alter	57	52
Ort der Durchführung von Unfallreparaturen (10-Jahres-Zeitraum)	58	53
Ort der Durchführung von Unfallreparaturen (Vorjahr)	59	54
Wartungsmarkt	60	55
Reparaturmarkt (ohne Unfall)	61	56
Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten	62	57
Marktanteile im Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfall)	63	58
Ort der Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten nach Fahrzeugalter (ohne Unfall)	64	59
Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks (in Mio. Stück)	65	60
Werkstätten im Urteil der Kunden	66	61
Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeugalter	67	62
Do-it-yourself: Einkaufsquellen für Ersatzteile	68	63
Ort der Durchführung von Abgasuntersuchungen	entfällt 2011	64
Durchführung der Abgasuntersuchung in Werkstätten	entfällt 2011	65
Do-it-yourself-Anteil bei verschiedenen Reparaturen	neu 2011:	64
Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes	neu 2011:	65
Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung	71	66
<b>Teil III: Allgemeiner Teil</b>		
Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi nach Stückzahlen	72	67
Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi nach Umsatz	73	68
Einkommensstruktur	74	69
Jährliche Fahrleistung aller Pkw/Kombi	75	70
Nutzung der Pkw/Kombi	76	71
Ausstattungsgrad der Fahrzeuge	77	72
<b>Teil IV: Kaufabsichten</b>		
Kaufabsichten	78	73
<b>Teil V: Wichtige Daten aus 20 Jahren</b>		
Lebenshaltungskosten privater Haushalte	79	74
Neuwagenmarkt	80	75
Gebrauchtwagenmarkt	81	76
Entwicklung der Marktanteile	82	77
Marktanteile im Ost-West-Vergleich	83	entfällt
Wartung und Reparatur	84	78
Marktanteil an Wartung und Reparatur	85	79
Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)	86	80
Haushaltseinkommen im Durchschnitt in Euro	87	81
<b>Teil VI: Übersicht</b>		
Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt		
Kennzahlen über den Pkw-Kundendienstmarkt		
Kennzahlen über den Pkw-Neuwagenmarkt		
Kennzahlen über den Kfz-Betrieb		
Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr		
Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr		



# LEISTUNG, DIE MAN SEHEN KANN



Mit der aktiven Reinigungstechnologie reinigen die Shell Helix Ultra Produkte den Motor bis zu 5-mal effektiver als herkömmliche Mineralöle. Für höchste Leistung, maximalen Schutz und optimale Kraftstoffausnutzung.

Shell  
**HELIX**  
Motorenöle

DESIGNED TO MEET CHALLENGES

