

DAT-REPORT 2017

K&L-Betriebe machen weiter Boden gut

Seit 1974 erscheint der DAT-Report, stets faktenreich und am Puls des deutschen Autofahrers. Auch für freie Werkstätten lohnt der Blick in das Standardwerk der Automobilbranche von Jahr zu Jahr mehr.

ZUSAMMENFASSUNG

Ob es um die Reparaturannahme oder die Online-Präsenz eines Werkstattbetriebes geht, der DAT-Report liefert K&L-Fachbetrieben wertvolle Erkenntnisse zu den Erwartungen der Kunden. Auch zu den Themen Schadensteuerung oder Werkstattportale finden sich aufschlussreiche Informationen.

Das Kompendium der automobilen Befindlichkeiten in Deutschland, neutral und exakt aufbereitet, präsentierte Dr. Martin Endlein, Leiter Unternehmenskommunikation der Deutschen Automobil Treuhand, am 18. Januar in Berlin. Und tatsächlich, als wertvolle Informationsquelle und strategisches Planungsinstrument ist der DAT-Report auch aus dem Schadenbusiness nicht mehr wegzudenken. Grund genug für AUTOHAUS SchadenBusiness, mit Dr. Endlein über die Ergebnisse der Studie zu sprechen, die insbesondere für K&L-Fachbetriebe Relevanz haben.

AH: Herr Dr. Endlein, was sind nach Ihrer Einschätzung die Highlights des DAT-Reports 2017?

Dr. M. Endlein: Für den Bereich der Werkstatt ist erfreulich, dass die Autofahrer im vergangenen Jahr wieder mehr Geld in die Wartung ihrer Fahrzeuge investiert haben und dass auch die Anzahl der Wartungs- und Reparaturarbeiten leicht gestiegen ist. Wir haben ferner ermittelt, dass die Autofahrer mit ihrer Werkstatt sehr zufrieden sind – das gilt für freie und markengebundene Werkstätten gleichermaßen. Der Faktor Mensch ist den Werkstattkunden generell sehr wichtig. Quer über alle Befragten

waren Kriterien wie „Freundliches Personal“, „Gute Betreuung“, „Gute Beratung“ etc. wesentlich wichtiger als das „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Und: Erstmals haben wir danach gefragt, ob Privatkunden an einer Dialogannahme interessiert sind, oder ob sie lieber nur ihren Schlüssel ohne viel weitere Informationen abgeben möchten. Uns hat überrascht, dass doch 62 % aller Kunden eine ausführliche Dialogannahme wünschen. Besonders junge Kunden haben daran großes Interesse. Aber natürlich steckt der aktuelle DAT-Report auch voll von Themen rund um den Pkw-Kauf und ist angereichert um brisante Themen, z. B. inwieweit die Diskussion um den Abgasskandal den

» 30 % der Befragten mit Vollkasko können im Schadenfall ihre Werkstatt nicht frei wählen «

Dr. Martin Endlein, Leiter Unternehmenskommunikation der DAT GmbH

Pkw-Kauf beeinflusst hat, welche Rolle der Diesel als Antriebsform aus Sicht der Endverbraucher spielt oder wie der Autokäufer über den Spritverbrauch seines Pkw denkt.

AH: Lassen die Ergebnisse des aktuellen DAT-Reports Aussagen zu, wie weit sich die Schadensteuerung im dt. Reparaturmarkt etabliert hat? Und wer sind in der Hauptsache die Nutznießer der Entwicklung, freie Werkstätten aus dem Bereich K&L oder Autohäuser und Markenwerkstätten?

Dr. M. Endlein: Wir haben im aktuellen DAT-Report erstmals eine Frage zur Frei-

heit der Werkstattwahl im Schadenfall gestellt, insofern fehlen uns zu diesem Thema Trends oder Vergleichswerte. Aber es ist schon interessant, dass 30 % der Befragten im Schadenfall und bei Vorhandensein einer Vollkaskoversicherung ihre Werkstatt nicht frei wählen können. 59 % der Befragten haben dagegen diese Freiheit, und 11 % wussten keine Antwort darauf, weil diese Situation bei ihnen vielleicht noch nie aufgetreten ist. Wir werden dieses Thema weiter beobachten und auch ausbauen. Was die Abwicklung der Reparaturen im Bereich Unfall betrifft, so wird knapp die Hälfte der Unfallfahrzeuge vom Endverbraucher in eine Markenwerkstatt gebracht. Oftmals werden bestimmte Reparaturen von diesen Markenbetrieben dann an spezialisierte Karosserie- und Lack-Fachwerkstätten weitergegeben. Die freien Betriebe waren für Endverbraucher zu 46 Prozent die erste Anlaufstelle bei Unfallreparaturen. Sie konnten gegenüber dem Vorjahr ihren Marktanteil sogar um vier Prozent vergrößern.

AH: Sie stellen eine schnell wachsende Bedeutung des Internets bei der Werkstattsuche fest. Was erwartet der Endverbraucher/Werkstattkunde von der Online-Präsenz der Reparaturbetriebe? Ändert sich hier das Nutzerverhalten gerade signifikant?

Dr. M. Endlein: Das Suchverhalten nach Preisen und Reparaturen ist im Bereich Werkstatt in den vergangenen Jahren gestiegen, aber es hat noch nicht den Durchdringungsgrad wie etwa bei den Gebrauchtwagenplattformen. Was wir aus dem DAT-Report allerdings wissen, ist, dass diejenigen, die das Internet vor einem Werkstattbesuch nutzen, oftmals auf den Webseiten der Betriebe keine für sie relevanten Informationen vorfinden. Nur 38 % dieser Befragten gaben an, dass ihre Suche dort erfolgreich war. Das Nutzerverhalten ändert sich aber insofern, als die Suche über Smartphones stetig zunimmt und der Verbraucher es in vielen Lebensbereichen einfach gewohnt ist, via Smartphone eine ganze Reihe von Dingen seines Alltags zu erledigen. Das wird sich im Bereich Reparaturen und Werkstatt weiter fortsetzen. Wir selbst merken das z. B. an den Zugriffszahlen auf fairgarage.de. Für Werkstätten bedeutet dies, dass die eigene Webseite für mobile End-

W41 Kriterien für die Wahl der Werkstatt 2016
 Mehrfachnennungen möglich

■ Rangplatz 1-4
 ■ Rangplatz 5-8
 ■ Rangplatz 9-12
 ■ Rangplatz 13-17

Gesamt Rangplatz	Kriterien	Markenwerkstatt	Freie Werkstatt
1	Freundliches Personal	1	3
2	Gute Lage/Erreichbarkeit	4	6
3	Gute Betreuung	2	7
4	Gute Beratung	5	5
5	Qualität der durchgeführten Arbeiten	7	2
6	Nähe zum Wohnort	8	8
7	Langjährige Bekanntschaft/Vertrauen	9	4
8	Erfahrung/Know-how des Personals	6	9
9	Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis	13	1
10	Terminsituation	12	10
11	Einhaltung der versprochenen Dauer für Arbeiten	10	12
12	Schnelle Durchführung	11	11
13	Bin Kunde, Fahrzeug wurde dort gekauft	3	16
14	Öffnungszeiten	16	13
15	Rundum-Service	14	15
16	Empfehlung	17	14
17	An Werkstatt gebunden (Servicevertrag, o. Ä.)	15	17

ID: 2017W41 Quelle: DAT



Für den DAT-Report 2017 wurden durch das Marktforschungsinstitut GfK insgesamt 3.867 Privatpersonen zum Autokauf und zum Werkstattverhalten befragt. Bei Interesse kann die Studie unter www.dat.de/report bestellt werden.

geräte ausgerichtet und relevante Informationen zu Reparaturen dort hinterlegt sein müssen. Technisch ist das schon heute leicht machbar.

AH: Seit einigen Jahren geistert immer wieder das Thema Werkstatt-/Reparaturportale im WWW durch die Branche. Welche Aussagen zu deren Bedeutung trifft der DAT-Report?

Dr. M. Endlein: Die Befragung für den DAT-Report hat ergeben, dass Werkstattportale für ein gutes Drittel derjenigen Pkw-Halter eine Rolle spielen, die sich zu Reparaturthemen im Internet informieren. Wir sehen dies in einem engen Zusammenhang mit dem generellen Bedürfnis nach Preisinformationen und Kostenvoranschlägen, die immerhin von 77 % aller Pkw-Halter vor anstehenden Reparaturen im letzten Jahr eingeholt wurden. Der Bedarf an Informationen ist also groß, und Werkstattportale können diesen Bedarf zu einem gewissen Grad auch decken. Eine Erkenntnis aus dem DAT-Report ist auch, dass die Bereitschaft auf Seiten der Endverbraucher, verbindlich eine Reparatur oder eine Wartung online zu buchen, in den letzten Jahren gestiegen ist. Besonders affin sind

hier die Pkw-Halter zwischen 30 und 49 Jahre, die zu 39 % einen Kundendienst verbindlich online buchen würden. Werkstattportale sind für die Werkstätten ein gutes Instrument, um sich und ihre Leistungen im Internet anzubieten. Das muss allerdings für die Beteiligten fair sein und fair bleiben.

»Die Marktanteile haben sich insgesamt in den letzten 20 Jahren zu Gunsten der freien Betriebe verschoben.«

Dr. Martin Endlein, Leiter Unternehmenskommunikation der DAT GmbH

AH: Sie beobachten seit längerem die Anteile von Markenwerkstätten, freien Werkstätten, Systemanbietern und dem DIY-Segment? Wie schlagen sich die freien K&L-Werkstätten in den einzelnen Segmenten wie Reparatur, Unfallreparatur oder Wartung/Service? Lässt der DAT-Report schon erste Rückschlüsse auf die Öffnung der K&L-Betriebe in Richtung Mechanik und Wartung zu?

Dr. M. Endlein: Die Marktanteile haben sich insgesamt in den letzten 20 Jahren

zugunsten der freien Betriebe verschoben. Wenn wir nur die Wartung und Reparatur ohne Unfallreparaturen betrachten, lagen die freien Betriebe 1997 bei 28 Prozent, jetzt sind sie bei 38 Prozent. Die Markenbetriebe mussten Anteile abgeben, aber auch der DIY-Anteil – erfreulicherweise – in den vergangenen zwei Jahrzehnten gesunken, er liegt aktuell bei 10 Prozent über alle Marken und Fahrzeugaltersgruppen. Freie Betriebe sind demnach immer professioneller geworden und erzielen bei ihren Kunden hohe Zufriedenheitswerte.

Aber auch die Aktivitäten von Herstellern und Importeuren, ihrem eigenen Servicenetz Wartungs- und Reparaturpakete für Halter älterer Fahrzeuge anzubieten, bleiben nicht aus. Dies spielt den Markenwerkstätten in die Hände. Aus den Zahlen des DAT-Reports ist es allerdings derzeit noch nicht möglich, Rückschlüsse auf die separate Entwicklung von K&L-Betrieben hin zu Mechanik und Wartung zu ziehen. Aber auch dieses Thema werden wir im DAT-Report weiter beobachten.

AH: Herr Dr. Endlein, vielen Dank für das Gespräch. Stefan Endres ■