



DER FAHRZEUGKAUF



DAS WERKSTATTGESCHÄFT



AUTOMOBILE FAKTEN

DAT-Report



2009



BEILAGE MIT AUTOHAUS 7/2009

Im Netz: www.autohaus.de/dat-report

AUTOHAUS EXTRA



CarGarantie: Damit Sie stark bleiben.

Egal ob Sie sich für unser Versicherungsmodell, die Händlergarantie oder Softwarelösung entscheiden – unsere Full-Service-Leistungen machen Sie stark!

- **Professionelles Kundenbindungs-Center**
- **Persönliche Unterstützung durch 50 Außendienstberater**
- **Optimales Schadensmanagement durch 30 Kfz-Spezialisten**
- **Liquiditätssicherung durch Schadenszahlung in 5 Tagen**
- **Qualifiziertes CallCenterRecht**
- **Individuelle Marketingkonzepte**



CarGarantie:
Alle Garantiemodelle aus einer Hand.
Ihr Garantie- und Kundenbindungsspezialist.

CG Car-Garantie Versicherungs-AG • Tel. 0761 4548 260 • www.cargarantie.com


CarGarantie®
takes the risk out



Volker Prüfer
Geschäftsführer DAT Deutsche
Automobil Treuhand GmbH



Ralph M. Meunzel
Chefredakteur AUTOHAUS



Axel Berger
Vorstandsvorsitzender
CG CarGarantie



Ingo Fischer
Leiter Autohaus- und Werkstatt-
Geschäft Shell Deutschland

Fakten, Fakten, Fakten!

» Die Entwicklung auf dem deutschen Markt im Februar und März kann sich sehen lassen. Der Rest der Welt ist allerdings noch auf Talfahrt. «

Ralph M. Meunzel
Chefredakteur AUTOHAUS

Nach einem Jahreswechsel, der geprägt war vom Abschwung, ist die Branche 2009 nicht schlecht gestartet. Die Entwicklung auf dem deutschen Markt im Februar und März kann sich sehen lassen. Der Rest der Welt ist allerdings noch auf Talfahrt. Doch Krisen zeichnen sich in der Regel dadurch aus, dass sie niemand erwartet, sonst ließen sich diese ja vermeiden. Die Autoindustrie wurde also im zweiten Halbjahr 2008 böse von den Auswirkungen der inzwischen weltweit grassierenden Finanzkrise erschüttert. Auf allen Weltmärkten ging es nach unten oder es kam zur Stagnation. Lösungen sind von Seiten der Hersteller derzeit nur wenig zu erwarten. Aussitzen lautet die Devise. Irgendwann wird es schon wieder weitergehen. Zur Überbrückung ist Kurzarbeit angesagt und wenn das nicht mehr reicht, wird entlassen. Dabei sind die Probleme auch hausgemacht: Die Überproduktion hat das Produkt Automobil beispielsweise drastisch abgewertet. Die Restwerte sind deutlich gesunken und machen dem Vertragshandel vor allem bei den Premiumanbietern das Leben schwer. Keiner der oft zitierten Gurus wagt derzeit eine Prognose – sie könnte ja falsch sein. Dies ist in

der Vergangenheit leider schon zu oft passiert. Das gilt allerdings auch für positive Entwicklungen. So hat im Januar dieses Jahres doch keiner ernsthaft erwartet, dass die Abwrackprämie der Bundesregierung ein derart großer Erfolg wird. Das Neuwagen-geschäft hat damit entscheidende Impulse erhalten. Handel und Hersteller sind mehr als zufrieden.

Verlassen wir uns deshalb auf die Fakten und die liefert der DAT-Report 2009 in Hülle und Fülle. Unterstützt von der CG Car-Garantie Versicherungs-AG und der Deutschen Shell AG erhalten die AUTOHAUS-Abonnenten das umfangreiche Nachschlagewerk frei Haus. Unter www.autohaus.de/dat-report können die aktuellen Brancheninformationen zusätzlich abgerufen werden. Zu den wichtigsten Erkenntnissen zählt beispielsweise, dass sich das Servicegeschäft trotz eines leichten Rückgangs behaupten konnte. Allerdings ist der Wartungsaufwand pro Auftrag gesunken. Vertragswerkstätten und freie Betriebe haben Marktanteile verloren. Im Autogeschäft nimmt die Bedeutung des Internets für die Kunden weiter zu. Der Marktanteil des Fachhandels im GW-Geschäft blieb stabil, ist aber weiterhin ausbaufähig.



Inhalt

I. Der Pkw-Kauf 2008

1.	Die Marktsituation	6
2.	Kaufort der Gebrauchtwagen	9
3.	Anschaffungspreise	10
3.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	10
3.2	Der durchschnittliche Neuwagenpreis	13
4.	Durchschnittsfahrzeuge	14
4.1	Gebrauchtwagen	14
4.2	Neuwagen	16
5.	Qualität der Gebrauchtwagen	16
6.	Kaufkriterien	17
6.1	Gebrauchtwagenkauf	17
6.2	Neuwagenkauf	18
7.	Informationsverhalten	19
7.1	Gebrauchtwagenkauf	19
7.2	Neuwagenkauf	20
8.	Erst- und Vorbesitz	21
9.	Der Vorwagen	22
9.1	Gebrauchtwagenkäufer	22
9.2	Neuwagenkäufer	23
10.	Der Handel im Urteil der Käufer	25
11.	Fahrzeugfinanzierung	26
12.	Alternativüberlegungen vor dem Kauf	27



28 Das Servicegeschäft im Autohaus gerät zunehmend unter Druck.

44 Der allgemeine Teil beleuchtet Automobile Fakten aus 20 Jahren.

II. Das Werkstattgeschäft 2006

1. Wartungsbewußtsein	28
2. Der Wartungsbereich	30
2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten	30
2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	30
2.2.1 Große Inspektion	32
2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst	33
2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest	33
2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten	33
2.4 Ölwechselgewohnheiten	34
3. Instandsetzungsbereich	35
3.1 Weniger Verschleißreparaturen	35
3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen	36
3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen	37
3.4 Durchführung von Unfallreparaturen	38
4. Zusammenfassung	39
4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt	39
4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	40
5. Gesetzlich vorgeschriebene Fahrzeuguntersuchungen	42
6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten	43

III. Allgemeiner Teil

1. Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienst-Marktes	44
2. Alters- und Einkommensstruktur	46
2.1 Altersstruktur der NW- und GW-Käufer	46
2.2 Einkommensstruktur	46
3. Jahresfahrleistung	47
4. Fahrzeug-Ausstattung	48
5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen	49
IV. Kaufabsichten	
1. Prospektive Loyalität beim Autokauf	50
2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs	51
3. Das nächste Fahrzeug	51
V. Meinungen zu Autothemen	52
VI. Daten aus 20 Jahren	54
Impressum	57

Der Pkw-Kauf 2008

PKW-MARKT – Im Osten gingen die Neuzulassungen stärker zurück als im Westen. Insgesamt fiel das Minus zum Vorjahr 2008 geringer aus als 2007.

1. Marktsituation

3.090.040 Pkw-Neuzulassungen weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA), Flensburg, für 2008 aus. Gegenüber 2007 bedeutet dies ein Minus von 58.123 Stück bzw. von 1,8%. Dieser Rückgang ist vorrangig durch die nachlassenden Zulassungen im vierten Quartal aufgrund der Verunsicherungen im Rahmen der Finanzkrise zu erklären. Die in den ersten neun Monaten stark gestiegenen Kraftstoffpreise, aber auch die zeitweilige Angleichung des Diesels an den Benzinpreis, hatten ebenso negative Auswirkungen auf den Neuwagenabsatz wie die Verunsicherung der Autofahrer durch die Klimschutzdiskussion und die damals noch ungeklärte Kfz-Steuer, die sich am Schadstoff-Ausstoß orientieren soll.

Auch die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist gegenüber 2007 etwas zurückgegangen. 6.112.364 Pkw-Umschreibungen in 2008 ergaben ein Minus von 2,4% im Vergleich zu 2007. Insgesamt betrachtet hat sich der Pkw-Markt also negativ entwickelt.

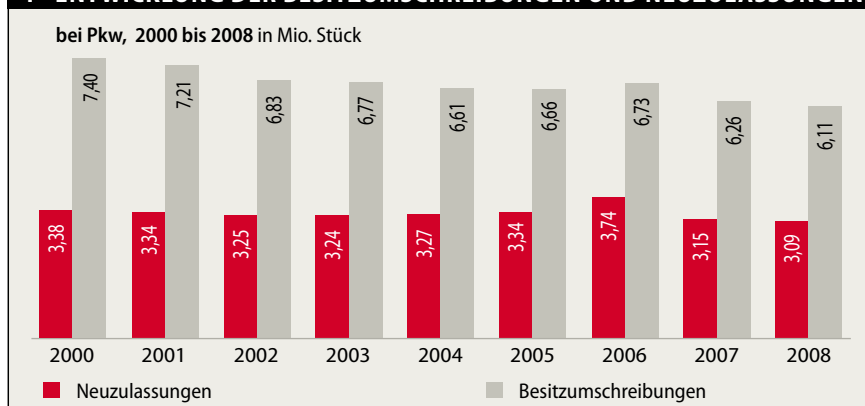
Neuwagenmarkt im Osten stärker zurückgegangen als im Westen

Sehr deutlich waren die Unterschiede zwischen den alten und den neuen Ländern bei der Entwicklung der Neuzulassungen. 2.747.658 Neuzulassungen im Westen Deutschlands (einschl. Berlin) bedeuteten ein Minus von zwei Prozent gegenüber den 2.789.477 Neuzulassungen in 2007. Im Osten Deutschlands wurden nach den 358.287 Neuzulassungen 2007 in 2008 342.138 neue Pkw zugelassen, ein Rückgang um 4,5%. Vergleichbar war der Rückgang bei den Besitzumschreibungen. In den alten Ländern (einschl. Berlin) fanden 5.211.985 Pkw einen neuen Besitzer, gegenüber 2007 (5.329.725) ein Minus von 2,2%. In den neuen Ländern gingen die Besitzumschreibungen dagegen um 3,2% von 930.323 in 2007 auf 900.281 in 2008 zurück. Sowohl bei den Neuzulassungen als auch bei den Besitzumschreibungen



9,2 Mio.
Pkw-Zulassungen wurden
2008 verzeichnet. Damit
war es das schwächste
Jahr seit der Wieder-
vereinigung.

1 ENTWICKLUNG DER BESITZUMSCHREIBUNGEN UND NEUZULASSUNGEN



ergibt sich die Differenz aus den jeweiligen Gesamtzulassungen und der Summe aus alten und neuen Ländern durch Zulassungen auf das THW und den BGS.

Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2008 insgesamt nur 9.202.404 Pkw-Zulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr nicht nur mit einem Minus von 3,2% ab, 2008 war sogar das schwächste Jahr seit der Wiedervereinigung. Unangefochtener Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt 1991, das erste Jahr nach der Wiedervereinigung Deutschlands, mit mehr als 12,1 Millionen neu oder gebraucht gekaufter Pkw. Wie sich Neuzulassungen und Besitzumschreibungen in den letzten neun Jahren entwickelt haben, zeigt *Grafik 1*.

GW-Markt: Bedeutung leicht gefallen

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag in 2008 mit 1,98 : 1 etwas niedriger im Vergleich zu 2007 (1,99 : 1), höher als 2006 (1,94 : 1), ohne die Werte von 2004 (2,03 : 1), 2003 (2,09 : 1) oder 2002 (2,10 : 1) zu erreichen. Das heißt auch, dass in 2008 je neuem Pkw weniger als zwei Gebrauchte verkauft wurden. Das Verhältnis von Gebraucht- zu Neuwagen zeigt dennoch, dass der Gebrauchtwagenmarkt ein bedeutender Markt war und immer noch ist.

Auch mittel- und langfristig gesehen kann man sicher davon ausgehen, dass trotz der negativen Entwicklung in 2008 sowohl der Gebraucht- wie auch der Neuwagenmarkt wirtschaftlich bedeutende Märkte sein werden, wobei diese beiden Märkte eng miteinander verknüpft sind. Das hohe Durchschnittsalter der Pkw im Bestand lässt erwarten, dass der Ersatzbe-

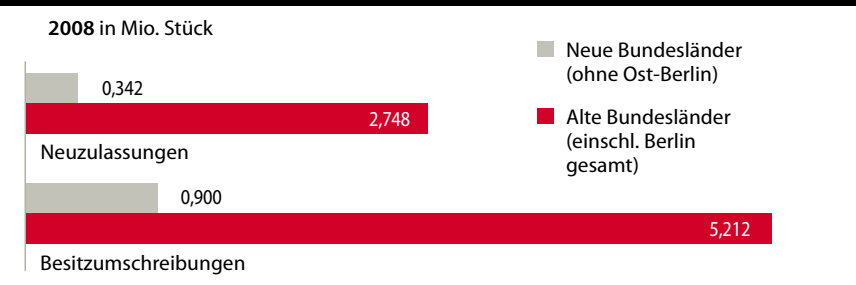
darf zunimmt, das hohe Durchschnittsalter der gelöschten Pkw zeigt, dass unsere Fahrzeuge immer älter werden und damit auch häufiger auf dem Gebrauchtwagenmarkt gehandelt werden können.

Aus **Grafik 2** ergibt sich, dass im Schnitt in den neuen Ländern rund 2,63 (2007: 2,60), in den alten Ländern dagegen nur rund 1,89 (2007: 1,91) Gebrauchte je Neuwagen verkauft wurden. Angesichts der immer noch bestehenden Unterschiede in der wirtschaftlichen Situation, insbesondere auch bezüglich der Arbeitslosenquoten, ist es nicht überraschend, dass für die Fahrzeugkäufer im Osten Deutschlands Gebrauchtwagen gegenüber Neufahrzeugen eine deutlich größere Bedeutung haben als für die Autokäufer im Westen. In 2008 hat sich dies noch klarer gezeigt als in den Jahren zuvor.

Wanderungsgewinner GW-Markt

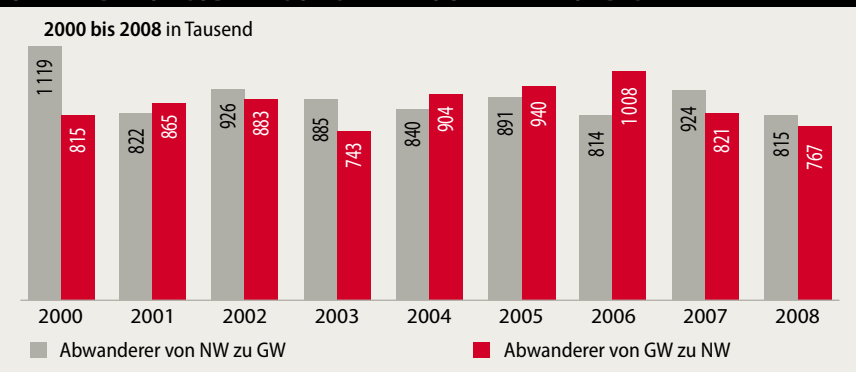
Beim Autokauf müssen sich die Käufer nicht nur für eine bestimmte Marke und ein bestimmtes Modell entscheiden, sondern auch, ob sie einen Neu- oder einen Gebrauchtwagen kaufen. Viele Käufer wechseln im Laufe ihres Autofahrerlebens zwischen Neuen und Gebrauchten, sind also „Wanderer“ zwischen dem Neu-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

2 PKW-NEUZULASSUNGEN UND BESITZUMSCHREIBUNGEN



Quelle: DAT

3 WANDERUNGSBEWEGUNGEN ZWISCHEN NW- UND GW-MARKT



Quelle: DAT

Anders als in den Jahren 2004 bis 2006 entschieden sich in 2007 und 2008 mehr ehemalige Neuwagenkäufer zum Kauf eines GW als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuen. „Wanderungsgewinner“ war also erneut der Gebrauchtwagenmarkt. **Grafik 3** zeigt auch, dass die Wanderungsbewegungen in den letzten Jahren sehr unterschiedlich waren, dass es insbesondere immer wieder einen Wechsel zwischen Neu- und Gebrauchtwagenmarkt gab, wenn es um den „Wanderungsgewinner“ ging.

In 2008 stiegen 815.000 ehemalige Neuwagenkäufer auf einen Gebrauchten um, aber nur 767.000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer auf ein Neufahrzeug. Dass die Wanderungsbilanz in 2008 zugunsten des Gebrauchtwagenmarktes ausgefallen ist, ist darauf zurückzuführen, dass so mancher Gebrauchtwagenkäufer das große Angebot an „angebrauchten“, also praktisch neuwertigen Fahrzeugen, für sich genutzt und deshalb auf den Kauf eines Neuwagens verzichtet hat.

Bedeutung des Internets weiter gestiegen

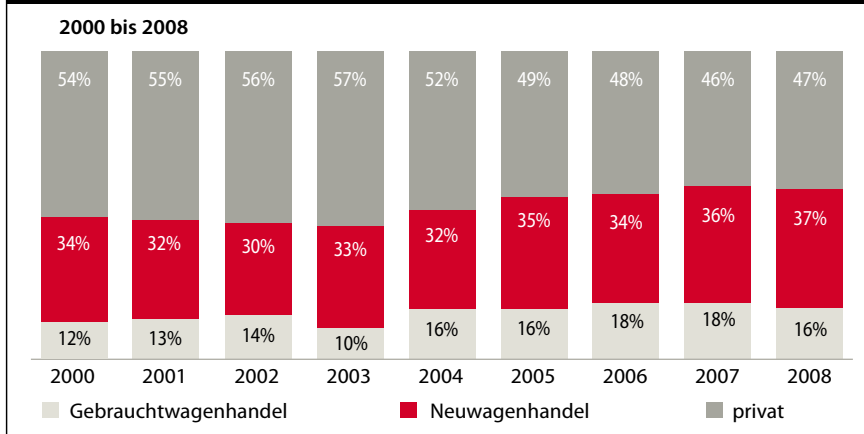
Die Bedeutung des Internets beim Neu- und beim Gebrauchtwagenkauf hat 2008 weiter zugenommen. 87% (2007: 82%) der Neu- und 84% (2007: 79%) der Gebrauchtwagenkäufer hatten nach eigenen Angaben einen Zugang zum Internet. 62% der 84% Gebrauchtwagenkäufer mit Internetzugang haben dieses Medium beim Kauf ihres Fahrzeugs auch genutzt, überwiegend zu Informationszwecken.

Doch immerhin 20,2% (2007: 15,5%, 2006: 14,7%, 2005: 11,6%, 2004: 7,0%) oder nahezu 1.233.485 (2007: 971.000, 2006: 990.000, 2005: 772.000, 2004: 463.000) der rund 6,112 Mio. Gebrauchtwagen wurden auf Grund von Internet-Angeboten tatsächlich erworben, so das Ergebnis der Befragung von „Endverbraucher“-Gebrauchtwagenkäufern in Deutschland!

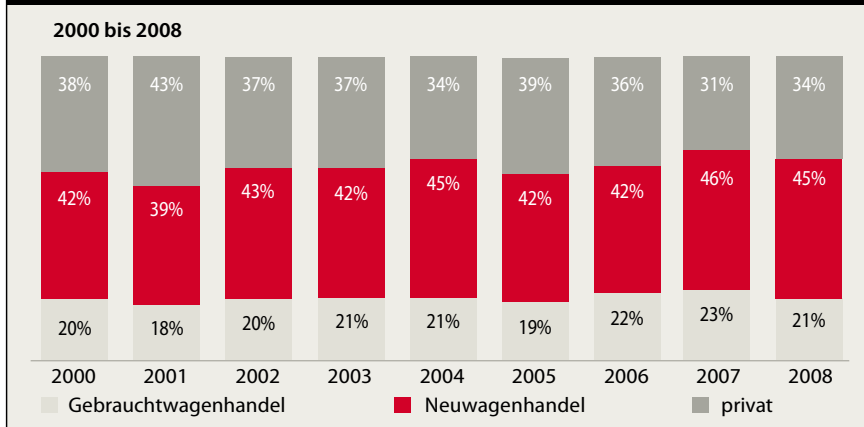
Eine große Bedeutung kam dem Internet auch beim Neuwagenkauf zu. Für na-



4 ENTWICKLUNG DER TEILMÄRKTE (ALTE BUNDESLÄNDER)



5 ENTWICKLUNG DER TEILMÄRKTE (NEUE BUNDESLÄNDER)



hezu 61% der Neuwagenkäufer mit Internetzugang oder rund 53% aller Neuwagenkäufer hatte das Internet in irgendeiner Weise Einfluss auf die tatsächliche Kaufentscheidung. Für mehr als jeden vierten das Internet nutzenden Käufer, insgesamt damit für rund 13%, war das Internet dafür entscheidend, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Für etwas mehr als jeden Fünften dieser Neuwagenkäufer war das Internet entscheidend, dass ein Neu- und nicht wie ursprünglich geplant, ein Gebrauchtwagen gekauft wurde. Auch hat sich gut jeder fünfte Neuwagenkäufer, der das Internet nutzte, auf Grund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden und jeder Fünfte hat sich zwar nicht eine andere Marke, aber doch ein gegenüber seiner ursprünglichen Absicht anderes Modell gekauft. Wenn man berücksichtigt, dass sieben Jahre zuvor nur 21%, sechs Jahre zuvor 26%, fünf Jahre zuvor 33%, vier Jahre zuvor 35%, drei Jahre zuvor 40%, zwei Jahre zuvor 41% und ein Jahr zuvor 50% der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann macht der jetzt auf rund 53% gestiegene Anteil der Neuwagenkäu-

53% der Neuwagenkäufer wurden durch das Internet beeinflusst

fer, deren Kaufentscheidung in irgendeiner Art durch das Internet beeinflusst wurde, deutlich, dass ein Händler nicht darauf verzichten kann, sein Angebot im Internet zu präsentieren. Dies gilt nicht erst seit dem vergangenen Jahr und wird in zunehmendem Maße in den kommenden Jahren gelten, da die Bedeutung des Internets als Informationsquelle sowohl für Neu- als auch für Gebrauchtwagenkäufer weiter zunehmen wird.

Fast 49.000 Gebrauchte wurden von den Endkunden direkt im Ausland gekauft. 2007 waren dies rund 50.000 und 2006 nur rund 40.000. Bei den neu gekauften Pkw handelte es sich nach Käufer-Angaben in 8,7% der Fälle um Re-Importfahrzeuge, von denen allerdings 95% bei einem deutschen Händler und nur 5% bei einem Händler im Ausland gekauft wurden.

2. Kaufort der Gebrauchtwagen

„Neuwagenhandel“, „Gebrauchtwagenhandel“ und „Privatmarkt“ – das sind die drei Teilmärkte des GW-Marktes. 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 Handel bis 2007 um nicht weniger als elf Prozentpunkte zulegen, wobei der reine „Gebrauchtwagenhandel“ seinen Marktanteil besonders deutlich steigern konnte. Im Jahr 2008 konnte der „Neuwagenhandel“ seinen Anteil behaupten. Der „Gebrauchtwagenhandel“ hat um zwei Prozent zu Gunsten des „Privatmarktes“ verloren. Wie schon in den Jahren zuvor waren die Marktanteile der Teilmärkte in den alten und neuen Ländern auch 2008 sehr unterschiedlich.

Gebrauchtwagenmarkt „West“

In den alten Ländern einschließlich Berlin wurden über viele Jahre mehr als die Hälfte aller GW auf dem Privatmarkt gehandelt. Seit 2005 hat sich dies geändert. Wie *Grafik 4* zeigt, hat der Privatmarkt auch im Westen Deutschlands seit 2003 zehn Prozentpunkte verloren. 47% der Gebrauchten wurden im vergangenen Jahr dort gehandelt. Gewinner in 2008 war der NW-Handel, der um einen Prozentpunkt auf jetzt 37% zulegen konnte. 2% niedriger gegenüber 2007 lag der Marktanteil des Gebrauchtwagenhandels bei 16%. Der wieder etwas steigende Privatmarkt ist durch zwei Effekte erklärbar. Mittels des Internets können auch Privatleute einem größeren Personenkreis ihr Fahrzeug anbieten, was die Vermarktung erleichtert. Weiter steigt das durchschnittliche Fahrzeugalter. Je älter das Fahrzeug, desto größer ist der Privatmarkt-Anteil.

Gebrauchtwagenmarkt „Ost“

Die gegenüber den alten Ländern immer noch deutlich anderen Marktanteile in den neuen Ländern sind in der *Grafik 5* dargestellt. Mit Ausnahme des Jahres 2001 dominierte in den letzten Jahren der Neuwagenhandel den Gebrauchtwagenmarkt

„Ost“. Die Entwicklung der Marktanteile bis 2001 deutete darauf hin, dass sich die Unterschiede zwischen „Ost“ und „West“ weiter ausgleichen. Im letzten Jahr hat der Privatmarkt wieder gewonnen, wogegen beide Händlermärkte Verluste zu verzeichnen hatten. Unverändert gilt auch für 2008, dass nicht nur der Neu-, sondern auch der Gebrauchtwagenhandel im Osten Deutschlands deutlich stärker ist als im Westen.

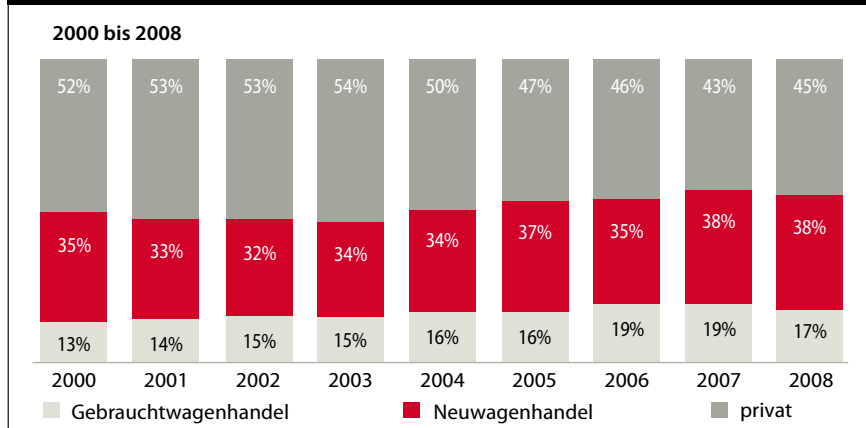
Fahrzeugalter bestimmt Kaufort

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 gesamt zeigen (Grafik 6), scheinen die Gebrauchtwagenkäufer inzwischen den Vorteil, den dieses Gewährleistungsrecht bietet, wenn sie ihr Fahrzeug beim Handel kaufen, erkannt zu haben. Wenn man aber die in Grafik 7 dargestellten Marktanteile in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter betrachtet, kann man den Eindruck haben, dass der Handel selbst nicht in allen Fällen erkannt hat, dass ihm das Gewährleistungsrecht auch bei älteren Fahrzeugen die große Chance bietet, Marktanteile vom Privatmarkt dadurch zu gewinnen, dass er Fahrzeuge verkauft, bei denen der Käufer nicht mit „Überraschungen“ rechnen muss.

Privatmarktanteil steigt mit Fahrzeugalter

Auf welchem Teilmarkt ein Gebrauchter gehandelt wird, hängt in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs ab. Grafik 7 zeigt, dass der Neuwagenhandel bei bis zu drei Jahre alten GW einen herausragenden Marktanteil hat, wogegen er bei den über sechs Jahre alten Fahrzeugen eine nur noch sehr bescheidene Rolle spielt. In diesem Segment 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 in dem 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.

6 MARKANTEILE IM GEBRAUCHTWAGENGESCHÄFT



Quelle: DAT

**63%
der GW-Käufer wussten
von vornherein, welches
Modell sie kaufen werden**

Zudem muss man davon ausgehen, dass in Zukunft durch das in den letzten Jahren gestiegene Durchschnittsalter des Bestandes immer mehr ältere Fahrzeuge gehandelt werden. Dieses Geschäft sollte der Handel keinesfalls freiwillig dem Privatmarkt überlassen.

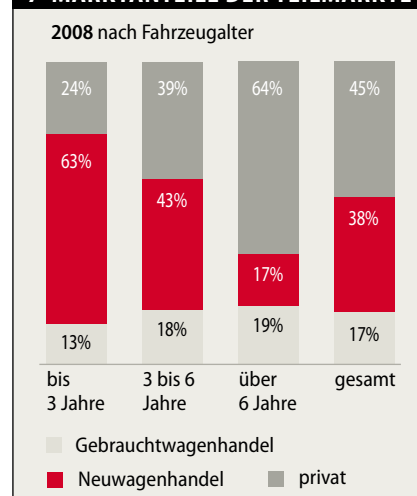
Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

Für 63% (2007: 57, 2006: 59%, 2005: 62%) der GW-Käufer stand schon vor dem Kauf fest, welches Modell sie kaufen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu nicht weniger als 44% in den GW-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu nur 40% auf dem Privatmarkt. Der hohe Marktanteil des Neuwagenhandels bei diesen Käufern ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich üblicherweise am schnellsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Für 37% der Käufer war der Preis das alles entscheidende Kaufkriterium. Diese Käufer bedienten sich überdurchschnittlich oft, und zwar zu 52%, auf dem Privatmarkt. Der Fabrikatshandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 29%.

Markenhändler-Bewusstsein ist gefallen

Das Markenhändler-Bewusstsein der GW-Käufer des Jahres 2008 ist deutlich gefallen. 84% (2007: 91%, 2006: 89%, 2005: 86%, 2004: 88%) der Käufer beim fabrikatsge-

7 MARKANTEILE DER TEILMÄRKTE



Quelle: DAT

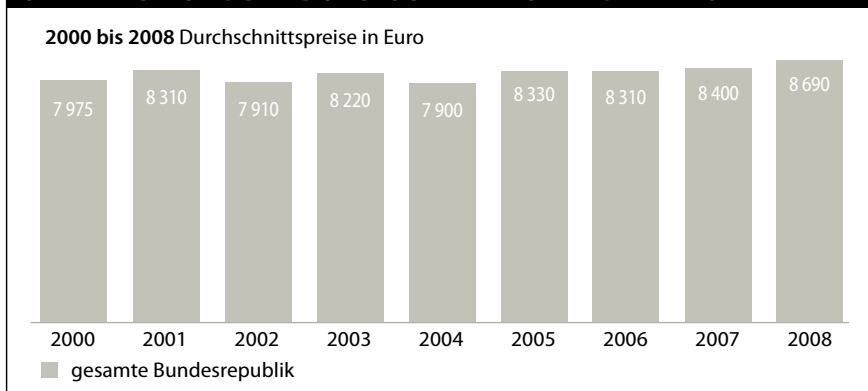
bundenen Handel kauften ein Fahrzeug der Marke, die der Händler auch als Neuwagen verkauft. Bei genauer Analyse konnten sich die Marken Opel mit 91,3% (2007: 91%) und Ford mit 87,5% (2007: 86,8%) verbessern. Bei allen anderen Marken ist das Markenhändler-Bewusstsein gefallen.

3. Anschaffungspreise

3.1 Der durchschnittliche GW-Preis

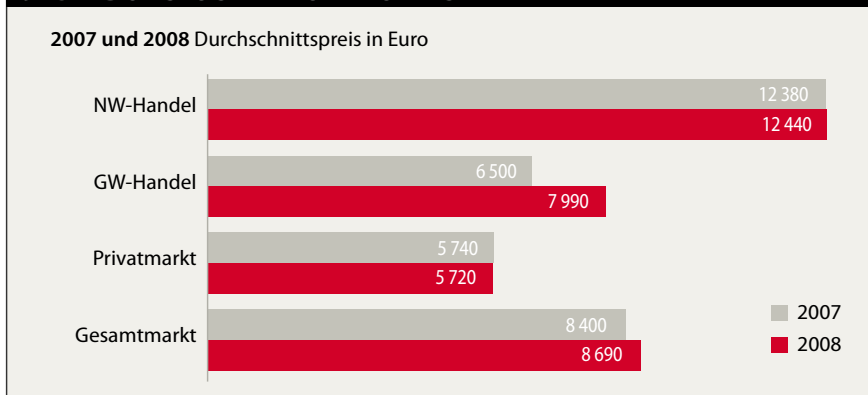
Nach vielen Jahren des Auf- und Abs hat sich der Preis beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2008 erhöht. Wie Grafik 8 zeigt, lag der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis des vergangenen Jahres mit 8.690 Euro über den durchschnittlich 8.400 Euro des Jahres 2007. Dieser Anstieg der Durchschnittspreise ergab sich durch den deutlich höheren Anteil des Gebrauchtfahrzeughandels bei den Gebrauchtwagen bis zu drei Jahren, bei dem

8 ENTWICKLUNG DER DURCHSCHNITTLICHEN GW-PREISE



Quelle: DAT

9 GW-DURCHSCHNITTPREIS NACH TEILMÄRKTEN



Quelle: DAT

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. Wenn man für den Teilmarkt „Gebrauchtwagenhandel“ die Entwicklung der Marktanteile der letzten Jahre verfolgt, dann ist ersichtlich, dass der Marktanteil 2008 mit 17% deutlich über den 13% im Jahr 2000 liegt. Auch wenn in 2008 der Marktanteil um 2% gesunken ist, so werden mehr Geschäfte mit höherwertigen Fahrzeugen getätigt.

Durchschnittspreis im Osten gesunken

Grafik 10 zeigt, dass der im Osten Deutschlands in 2008 bezahlte Durchschnittspreis wieder gestiegen ist. Auch in den alten Bundesländern ist der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis, wo in den vergangenen Jahren ein ständiges Auf und Ab dieses Preises zu verzeichnen war, erneut gestiegen. Nach-

zudem der dort bezahlte Durchschnittspreis deutlich gestiegen ist. Deren GW-Durchschnittsalter, wie auch die durchschnittliche Laufleistung, lagen niedriger als 2007 (siehe auch I. 4.1). Hinzu kommt, dass die erneut deutlich bessere Fahrzeugausstattung (siehe auch III.4) im Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis ihren Niederschlag gefunden hat.

Teilmärkte: Sehr unterschiedliche Preise

Die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise, die auf den drei Teilmärkten bezahlt wurden, waren auch 2008 sehr unterschiedlich. Gegenüber 2007 ist, wie schon 2007 gegenüber 2006, der Durchschnittspreis beim Privatmarkt zurückgegangen. Beim Neuwagenhandel ist der Preis leicht und beim Gebrauchtwagenhandel recht deutlich gestiegen. Die geringere Preissteigerung beim Neuwagenhandel hängt sicherlich damit zusammen, dass diese Fahrzeuge im Durchschnitt um 0,3 Jahre älter geworden sind. Der höchste Durchschnittspreis wurde aber wie in den Jahren zuvor beim markengebundenen Fachhandel bezahlt (Grafik 9).



dem sich die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise „Ost“ und „West“ in den letzten Jahren tendenziell immer mehr angenähert hatten, ist die Preisdifferenz in den vergangenen zwei Jahren deutlich größer geworden. Die Entwicklung der Durchschnittspreise in Verbindung mit der stückzahlmäßigen Entwicklung hat dazu geführt, dass der Umsatz auf dem Gebrauchtwagenmarkt in den alten Ländern in 2008 gegenüber 2007 um rund 2% gewachsen und in den neuen Ländern dagegen um gut 2% zurückgegangen ist.

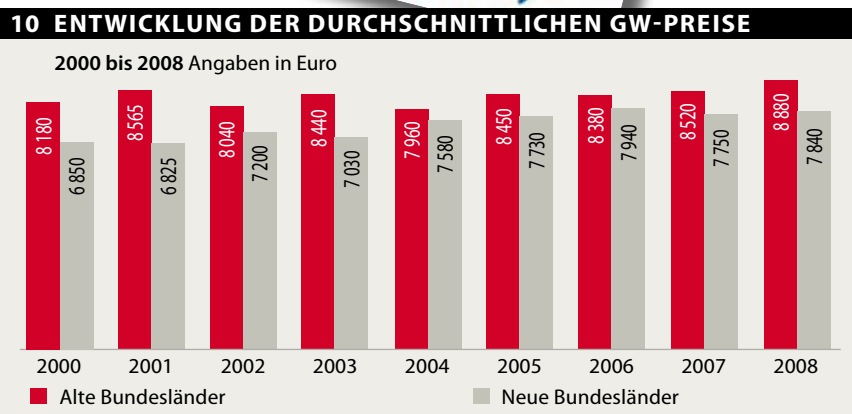


GW-Preise fabrikatsabhängig

Sehr starke Unterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise nach der Marke der Fahrzeuge. Im Jahr 2008 reichte die Bandbreite nach Marken von 5.630 Euro bis 15.300 Euro. Die höchsten Durchschnittspreise wurden erwartungsgemäß erneut für Modelle der Fabrikate Mercedes-Benz, BMW und Audi, die niedrigsten, wie schon 2007 und 2006, für Modelle der italienischen Hersteller sowie von Ford und Opel 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 Maßstäbe nehmen. Vielmehr muss man auch betrachten, wie sich die Situation für die jeweiligen Teilmärkte in den einzelnen Kaufpreisklassen darstellt. Aufschluss darüber gibt *Grafik 11*.

Defizit des Handels bei Erstkäufern

Am Beispiel der typischen Einsteigerfahrzeuge bis unter 5.000 Euro, die in 2008 mehr als die Hälfte, nämlich 63%, aller Gebrauchtwagen-Erstkäufe, ausmachten, soll die Bedeutung der Kaufpreisklassen verdeutlicht werden. Für insgesamt 36% aller Gebrauchten oder rund 2,200 Mio. Fahrzeuge zahlten die Käufer weniger als 5.000 Euro. Gut 11% oder 251.100 der vom Neuwagenhandel verkauften Gebrauchtwagen lagen in diesen Preisklassen. Dies entspricht einer Steigerung zum Vorjahr um über 60.000 Einheiten. Auf dem Privatmarkt lag dagegen bei 56% oder rund 1,527 Mio. Fahrzeugen der Preis unter 5.000 Euro. Wenn man diese Zahlen betrachtet, dann wird deutlich, dass der Neuwagenhandel für Erstkäufer, die



11 KAUFPREISKLASSEN BEI GEBRAUCHTWAGEN

2008 Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent			
	Gesamt	privat	NW-Handel	GW-Handel
bis unter 1250	6	12	0	4
1250 bis unter 2500	9	16	1	7
2500 bis unter 3750	9	13	3	11
3750 bis unter 5000	11	14	6	15
5000 bis unter 6250	8	9	7	8
6250 bis unter 7500	7	7	6	8
7500 bis unter 8750	7	5	9	8
8750 bis unter 10 000	6	4	9	6
10 000 bis unter 12 500	12	9	15	11
12 500 bis unter 15 000	8	3	13	9
15 000 bis unter 17 500	6	3	10	6
17 500 bis unter 20 000	3	2	6	1
20 000 und mehr	8	3	15	6
Keine Angabe	0	0	0	0

Quelle: DAT

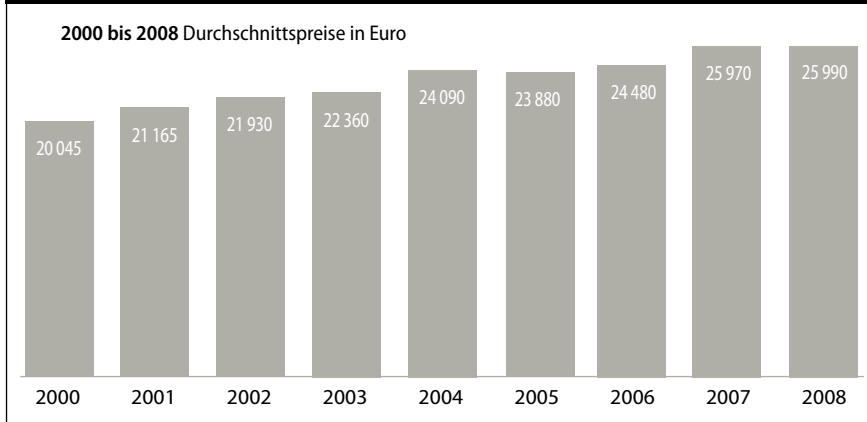
häufig zukünftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen sind, in vielen Fällen kein passendes Gebrauchtwagenangebot bereithält.

„Preis“-Käufer sind sparsamer

63% der Gebrauchtwagenkäufer (2007: 57%) hatten sich schon vor dem Kauf auf

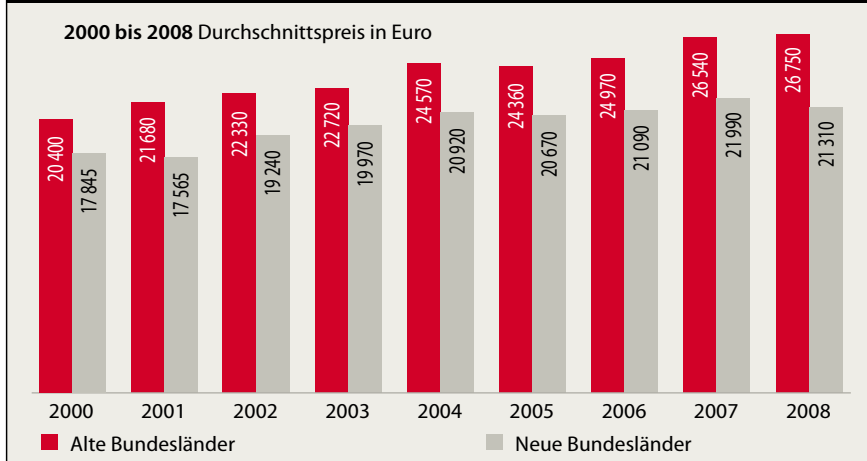
ein ganz bestimmtes Modell festgelegt, für 37% (2006: 43%) der Käufer bestimmte der Preis, welches Fahrzeug sie kauften. Die von diesen beiden Käufergruppen durchschnittlich bezahlten Preise für die Gebrauchten waren erneut sehr unterschiedlich. Stand von vornherein fest, welches Modell gekauft werden sollte, dann inves-

12 ENTWICKLUNG DER DURCHSCHNITTLICHEN NEUWAGENPREISE



Quelle: DAT

13 DURCHSCHNITTLICHER NEUWAGENPREIS IN OST UND WEST



Quelle: DAT

tierten die Gebrauchtwagenkäufer im Schnitt 10.140 Euro beim Fahrzeugkauf. Käufer, für die von Anfang an feststand, was das Fahrzeug kosten darf, und die sich das zu diesem Preis „passende“ Fahrzeug suchten, investierten durchschnittlich dagegen nur 6.260 Euro.

Der in 2008 im Vergleich zum Vorjahr gesunkene Anteil der Käufer, für die allein der Preis des Fahrzeugs kaufentscheidend war, ist nicht überraschend, wenn man das im Vergleich zu 2007 nur minimal gestiegene Haushaltseinkommen berücksichtigt (siehe III.2.2). Die Entwicklung der sonstigen Preise, nicht nur rund ums Auto, schien aber bei vielen Käufern das Budget für den Autokauf nicht begrenzt zu haben. Dass die Kraftstoffpreise hier auch von Bedeutung sind, braucht nur am Rande erwähnt zu werden.

Sehr deutlich waren auch wieder die Preisunterschiede in Abhängigkeit vom Hubraum. Die bezahlten Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 4.620 Euro (bis 1.200 ccm) über 5.930 Euro (bis 1.500 ccm), 7.860 Euro (bis 1.700 ccm) und 10.830 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 17.350 Euro (über 2.000 ccm). Mit Ausnahme der Klasse über

6.840 Euro bezahlten Frauen im Durchschnitt für ihren Gebrauchten

1.201–1.600 ccm lagen damit in allen anderen Hubraumklassen die Durchschnittspreise über denen von 2007.

Frauen investieren weniger

Wie schon in den Jahren zuvor lag auch 2008 der von Frauen für ihren GW bezahlte Durchschnittspreis recht deutlich unter dem Preis, der durchschnittlich von männlichen Käufern bezahlt wurde. Während Erstere beim Gebrauchtwagenkauf 2008 durchschnittlich 6.840 Euro bezahlten, kauften sich Männer Gebrauchtwagen, die im Schnitt immerhin 9.600 Euro kosteten. Im Vergleich zu 2007 gaben Frauen in 2008 beim Gebrauchtwagenkauf deutlich weniger, Männer dagegen deutlich mehr aus, so dass sich die Preisdifferenz vergrößerte. Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken 52% und lag damit deutlich über dem Anteil bei den deutschen

ANSCHAFFUNGSPREISE

Marken (39%). Unter diesen hatten, wie schon in den letzten Jahren, erneut VW und Ford die höchsten, BMW, Mercedes und Audi die mit Abstand geringsten Anteile weiblicher Käufer.

Zusatzkäufer mit höchster Investition

Man kann Fahrzeugkäufer in drei Gruppen einteilen: Vorbesitzkäufer (ein vorheriges Fahrzeug wird ersetzt), Zusatzkäufer (ein weiteres Fahrzeug wird gekauft) und Erstkäufer (hatten bisher kein Fahrzeug). Wenn man die von diesen Gruppen bezahlten Durchschnittspreise vergleicht, dann stellt man fest, dass in 2008 jetzt die Zusatzkäufer mit 10.340 Euro den höchsten Preis bezahlten, dicht gefolgt von den Vorbesitzkäufern, die im Durchschnitt 10.140 Euro in ihren „neuen“ Gebrauchten investierten. Den geringsten Betrag gaben, wie schon in der Vergangenheit, die Erstkäufer aus. Durchschnittlich investierte diese Gruppe 4.410 Euro, um erstmals stolzer Besitzer eines eigenen Fahrzeugs zu werden.

3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis

Anders als der in den vergangenen Jahren bezahlte Preis beim Neuwagenkauf, der von Jahr zu Jahr deutlich gestiegen ist, ist der tatsächlich bezahlte Preis beim Kauf neuer Pkw im letzten Jahr nahezu konstant geblieben. So stieg der Preis im Jahr 2008 gerade mal um 20 Euro von 25.970 Euro auf 25.990 Euro. Dies zeigt *Grafik 12*. Anders als beim GW-Kauf gaben die Neuwagenkäufer „West“ mit 26.750 Euro mehr aus als die Neuwagenkäufer „Ost“, die mit 21.310 Euro in 2008 deutlich weniger ausgaben als noch in 2007. *Grafik 13* zeigt die Entwicklung der von den Käufern in den alten und neuen Ländern im Verlauf der letzten neun Jahre durchschnittlich bezahlten Neuwagenpreise. Vergleicht man die in 2008 bezahlten Durchschnittspreise mit denen aus 1991, so zeigt sich, dass der Neuwagendurchschnittspreis in den alten Bundesländern seit 1991 (16.310 Euro) um 64,0% gestiegen ist, in den neuen Ländern (1991: 10.480 Euro) hat er sich mit einer Steigerung von 103,3% mehr als verdoppelt. Bezogen auf Deutschland gesamt hat sich der Durchschnittspreis in diesem Zeitraum (1991: 15.290 Euro; 2008: 25.990 Euro) um 70,0% erhöht. Der höhere Neuwagenpreis ist dabei überwiegend auf die gestiegenen Ansprüche der Käufer als auch die immer aufwändigere Technik und Sicherheitsausstattung zurückzuführen. Welch bedeuten-

den Einfluss die Fahrzeugausstattung auf die Preisentwicklung der vergangenen Jahre hat, zeigen Berechnungen des Statistischen Bundesamts, denen zufolge zwei Drittel der Preissteigerung im Zeitraum 1995 bis 2001 auf umfangreichere Fahrzeugausstattung zurückzuführen sind.

Dieselanteil ist gefallen

Der recht geringe Anstieg des Neuwagen-Durchschnittspreises ist zu Teilen auch darauf zurückzuführen, dass der Anteil der Diesel-Modelle unter den neuen Pkw in 2008 wieder auf jetzt 44,1% gefallen ist (Quelle: KBA). Im Jahr zuvor lag der Diesel-Anteil bei 47,7% (2007). Da Benzin-Modelle üblicherweise günstiger sind als vergleichbare Diesel, hat sich der geringere Diesel-Anteil natürlich auch auf den Durchschnittspreis senkend ausgewirkt. Senkenden Einfluss auf den Neuwagenpreis hatte auch der größere Anteil an Fahrzeugen unter 12.500 Euro, der von 10% auf 13% gestiegen ist. Gleichzeitig ist der Anteil der Fahrzeuge von über 30.000 Euro von 30% im Jahr 2007 auf 26% in 2008 gesunken. Dies zeigt **Grafik 14**, die die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen darstellt.

14 KAUFPREISKLASSEN BEI NEUWAGEN

2008 Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent		
	Alte Bundesländer	Neue Bundesländer	gesamt
bis unter 7 500	0	1	0
7 500 bis unter 10 000	5	9	5
10 000 bis unter 12 500	8	7	8
12 500 bis unter 15 000	7	12	8
15 000 bis unter 17 500	9	11	9
17 500 bis unter 20 000	11	11	11
20 000 bis unter 22 500	7	8	7
22 500 bis unter 25 000	8	11	9
25 000 bis unter 27 500	7	9	7
27 500 bis unter 30 000	7	4	7
30 000 bis unter 35 000	10	8	10
35 000 bis unter 40 000	7	5	6
40 000 und mehr	11	3	10
Keine Angabe	0	0	0

Quelle: DAT

27.030 Euro gaben Männer durchschnittlich für neue Pkw aus

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 17.850 Euro bis 41.670 Euro. An der Spitze der Preisskala standen BMW-, Mercedes-Benz- und Audi-Modelle. Am unteren Ende rangierten erneut die europäischen Importmarken.

Wie in fast allen Bereichen des täglichen Lebens gilt auch beim Pkw-Kauf: Mit höherer Leistung steigt der Preis. So bezahlten die Neuwagenkäufer für Autos mit einem Hubraum bis maximal 1.200 ccm durchschnittlich 11.070 Euro, bei einem Hub-

raum von 1.201 bis 1.500 ccm 16.150 Euro, bei 1.501 bis 1.700 ccm 19.880 Euro und bei 1.701 bis 2.000 ccm 28.930 Euro. Ganz tief in die Tasche griffen erneut die Käufer, die ein Fahrzeug mit einem Hubraum von mehr als 2.000 ccm kauften. Diese Käufergruppe gab für den Neuen nicht weniger als 48.650 Euro aus.

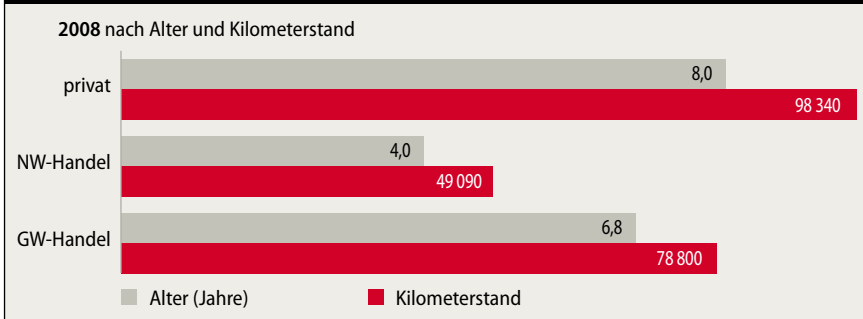
Die von Männern in 2008 gekauften neuen Pkw kosteten im Schnitt 27.030 Euro, deutlich billiger waren mit 19.280 Euro die von Frauen gekauften Neufahrzeuge. Man darf dabei aber nicht übersehen, dass Frauen häufig Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel ohnehin meist kleiner ausfallen. Wie beim Gebrauchtwagenkauf zeigen sich auch beim Neuwagenkauf deutliche Preisunterschiede, wenn man nach Vorbesitz-, Zusatz- und Erstkäufern differenziert. Den höchsten Preis für ihren Neuwagen bezahlten 2008 erstmals die Zusatzkäufer (28.590 Euro), gefolgt von den Vorbesitzkäufern (27.090 Euro). Groß ist der Vorsprung dieser Käufergruppen auf die Erstkäufer, die durchschnittlich nur 15.990 Euro für ihren Neuen ausgaben. 39% der Erstkäufer gaben dabei weniger als 12.500 Euro aus, von den Vorbesitzkäufern waren dies gerade 9% und von den Zusatzkäufern 14%.

4. Durchschnittsfahrzeuge

4.1 Der durchschnittliche GW

Das Durchschnittsalter der 2008 gekauften Gebrauchten ist gegenüber 2007 (6,3 Jahre) unverändert geblieben und lag bei 6,3 Jahren. Mit 76.080 km lag auch die durchschnittliche Laufleistung unter der des Vorjahres (77.750 km). Aus **Grafik 15** ergeben sich die unterschiedlichen Durchschnittswerte auf den drei Teilmärkten. Die

15 UNTERSCHIEDE IN DER FAHRZEUGSTRUKTUR



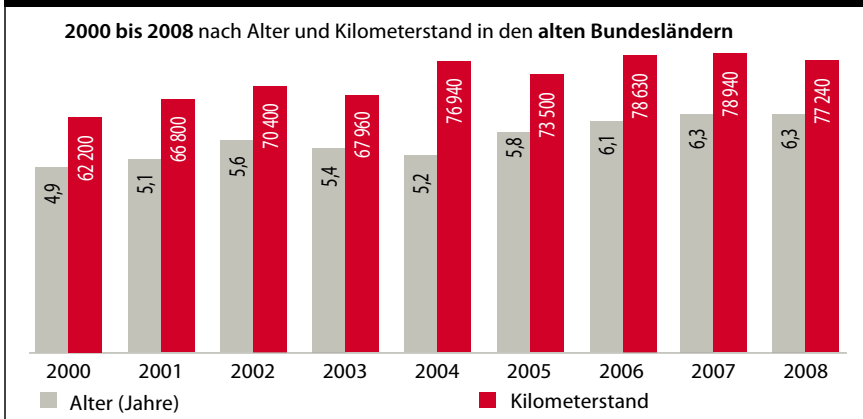
hen Marktanteil des Neuwagenhandels ein geringeres Durchschnittsalter zu erwarten war. Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren Modelle von VW und Ford. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle von Mercedes und BMW auf. Die höchste Laufleistung hatten VW-Modelle, gefolgt von Ford. Die geringste Laufleistung hatten die Modelle der japanischen Hersteller, gefolgt von Opel-Modellen.

Gleicher Anteil aus erster Hand

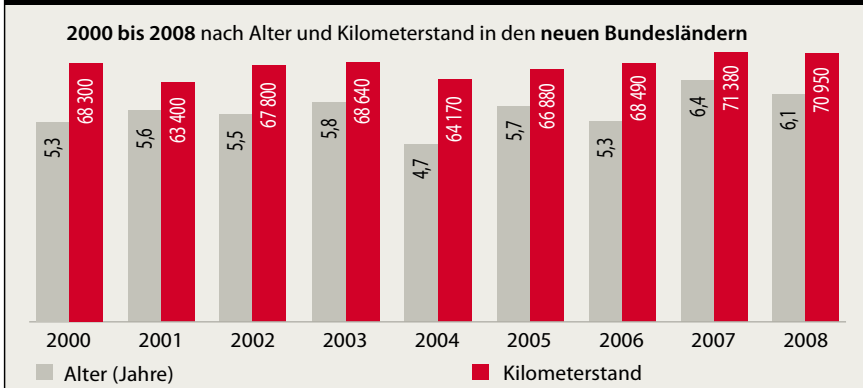
Unverändert zu 2007 hatten 67% der Gebrauchtwagen des Jahres 2008 nur einen Vorbesitzer. Für Fahrzeuge, die der Neuwagenhandel verkaufte, galt dies in 83% (2007: 79%) der Fälle. Von Privat gekaufte Fahrzeuge waren zu 56% (2007: 57%) und beim Gebrauchtwagenhandel zu 58% (2007: 63%) sogenannte Ersthands-Fahrzeuge. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,44 Vorbesitzer (2007: 1,41). Die Tendenz ist steigend.

Nur gut 9% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben. Der Jahreswagen-Anteil erreichte bei den fabrikatsgebundenen Händlern allerdings 19%. Bezüglich der Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2008 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.675 ccm auf durchschnittlich 1.648 ccm zurückgegangen ist. Auf die Motorleistung hatte dieser Rückgang einen leichten Einfluss, sie lag jetzt bei 101 PS statt 102 PS in 2007. Wie in den Vorjahren waren die im Westen gekauften Gebrauchtwagen mit einem Hubraum von 1.665 ccm und einer Leistung von 103 PS stärker motorisiert als die im Osten (1.574 ccm, 94 PS). Noch weiter gestiegen ist das Ausstattungsniveau der Fahrzeuge. Mit durchschnittlich 13,4 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten waren die 2008 gekauften Gebrauchtwagen noch einmal deutlich besser ausgestattet als die Gebrauchten des Jahres 2007, die „nur“ 12,7 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten zu bieten hatten (siehe auch Kap. III. 4).

16 DURCHSCHNITTSALTER BEI GEBRAUCHTWAGEN



17 DURCHSCHNITTSALTER BEI GEBRAUCHTWAGEN



ältesten Fahrzeuge mit der höchsten Laufleistung wurden auch 2008 auf dem Privatmarkt gehandelt. Wie nicht anders zu erwarten wurden die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Fahrleistung über den Neuwagenhandel verkauft. Alter und Laufleistung werden auf diesem Teilmarkt auch durch Vorführfahrzeuge und Fahrzeuge mit Tageszulassung beeinflusst. Mit einem Durchschnittsalter von 6,3 Jahren waren die in den alten Län-

dern gekauften Gebrauchten etwas älter als die durchschnittlich 6,1 Jahre alten Gebrauchten, die im Osten Deutschlands gekauft wurden. Die Laufleistung der Gebrauchten „West“ lag mit 77.240 km über den 70.950 km der Gebrauchtwagen „Ost“. Dies zeigen die Grafiken 16 und 17, aus denen sich auch die Veränderungen zu den Vorjahren ergeben. Der deutliche Fall des Durchschnittsalters der Gebrauchten im Osten überrascht nicht, da durch den ho-



8,2 l/100 km. Die im Westen Deutschlands gekauften Fahrzeuge verbrauchen durchschnittlich 7,3 l/100 km, die Fahrzeuge der Ost-Käufer begnügen sich mit durchschnittlich 7,0 l/100 km. Wie sehr der Verbrauch mit dem Hubraum zunimmt, zeigt sich darin, dass Fahrzeuge mit einem Hubraum von maximal 1.200 ccm im Mittel 6,3 l/100 km verbrauchen. Der Verbrauch steigt dann kontinuierlich über 6,8 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 7,3 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,6 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 8,7 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 ccm.

4.2 Der durchschnittliche Neuwagen

Die 2007 gekauften neuen Pkw waren mit einem Hubraum von 1.819 ccm und einer Leistung von 126 PS schwächer motorisiert als die Neuwagen des Jahres 2007 (1.867 ccm, 128 PS). Wie schon auf Grund des Unterschiedes im Durchschnittspreis zu erwarten, waren die im Westen Deutschlands gekauften neuen Pkw mit einem Hubraum von 1.838 ccm und einer Motorleistung von 128 PS deutlich stärker motorisiert als die Neuwagen im Osten Deutschlands. Die Motordaten dieser Fahrzeuge waren 1.709 ccm und 114 PS. Im Jahr 2007 hatten die im Westen gekauften neuen Pkw einen Hubraum von 1.884 ccm und eine Leistung von 130 PS. Die Vergleichszahlen im Osten waren 1.753 ccm und 118 PS.

Kraftstoffverbrauch zurückgegangen

Wie bei den Gebrauchtwagen, so gilt auch bei den Neuwagen, dass die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs durch die hohen Kraftstoffpreise für die Käufer sehr wichtig ist. Nach Angabe der Käufer verbrauchen die

7 Liter verbrauchen die im Jahr 2008 neu zugelassenen Pkw im Durchschnitt

von ihnen in 2008 gekauften neuen Pkw im Durchschnitt 7,00 l/100 km. Damit sind die neuen Pkw so sparsam wie noch nie, denn die Vergleichswerte in den Vorjahren waren 7,17 l/100 km in 2007, 7,19 l/100 km in 2006, 7,29 l/100 km in 2005, 7,55 l/100 km in 2004 und 7,40 l/100 km in 2003. Mit 7,00 l/100 km verbrauchen die Neufahrzeuge „West“ mehr Kraftstoff als die Neufahrzeuge „Ost“ (6,80 l/100 km). Die unterschiedlichen Motordaten wirken sich dabei naturgemäß auf den Verbrauch aus. Auf Grund der im Vergleich zu den Vorjahren niedrigeren Motorleistung der Neuwagen des Jahres 2008 war zu erwarten, dass der Durchschnittsverbrauch sinkt. Generell gilt, dass der Verbrauch mit dem Hubraum steigt. Nur 5,0 l/100 km verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 ccm. Kontinuierlich steigt der Verbrauch über 6,2 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 6,8 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,0 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 9,0 l/100 km (über 2.000 ccm). Außer bei Motoren über 2.000 ccm liegt in allen Hubraumklassen damit der Verbrauch der Neuwagen unter dem der gebrauchten Pkw.

5. Die Gebrauchtwagen-Qualität

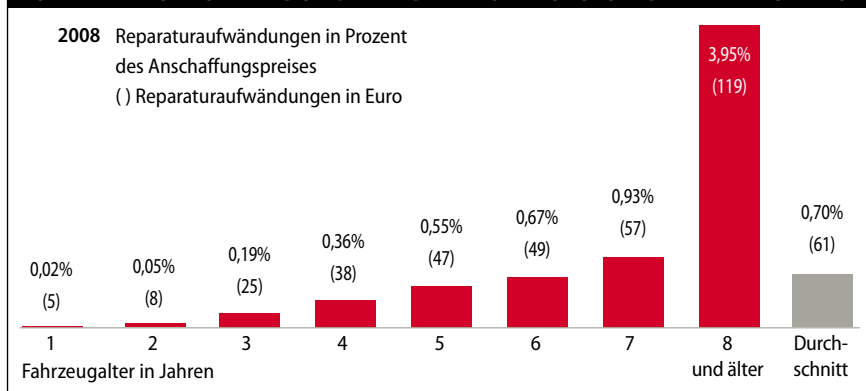
Ein Maßstab für die Qualität der Gebrauchtwagen ist der Aufwand, den die Käufer in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf

für die Beseitigung von Verschleißschäden hatten. Der durchschnittliche Aufwand im letzten Jahr ist zurückgegangen. Aufgrund des niedrigeren Aufwandes für die Beseitigung von Verschleißschäden muss man aber die Frage stellen, ob die Gebrauchtwagenkäufer tatsächlich alle Schäden, die sich nach dem Kauf zeigten, beseitigen ließen oder ob der eine oder andere kleine Mangel einfach „akzeptiert“ wurde.

Der Aufwand für Verschleißschäden

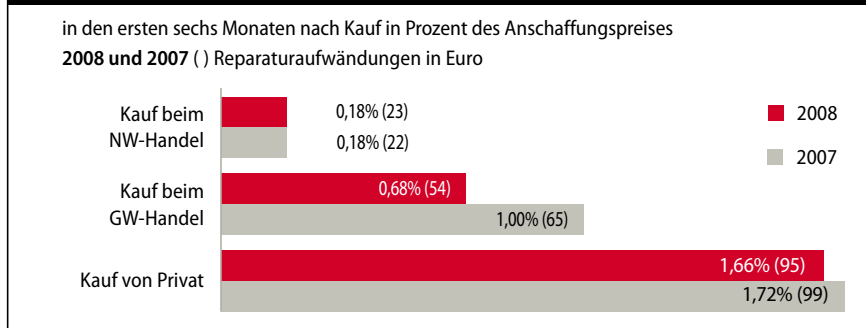
Statistisch gab jeder Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2008 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden 61 Euro aus. In den Jahren zuvor waren dies 64 Euro (2007), 58 Euro (2006), 63 Euro (2005) und 55 Euro (2004). Bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 8.690 Euro bedeuten die genannten 61 Euro einen zusätzlichen Aufwand von 0,70% nach 0,76% in 2007, 0,70% in 2006, 0,76% in 2005 und 0,70% in 2004. Die deutlich gestiegene GW-Qualität zeigt ein Rückblick in die Vergangenheit. So mussten z. B. die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1988 bei einem durchschnittlichen Preis von 9.300 DM in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf weitere 330 DM oder 3,6% des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden zusätzlich ausgeben. Dieser Rückblick zeigt, dass die Gebrauchtwagenqualität in 2008 sehr hoch war. Dafür spricht auch, dass 79% der Käufer von Reparaturen verschont blieben oder zumindest keine durchführen ließen. 2007 traf dies für 79% der Käufer zu. Repa-

18 REPARATURAUFWÄNDUNGEN IN DEN ERSTEN SECHS MONATEN NACH KAUF



Quelle: DAT

19 REPARATURAUFWÄNDUNGEN NACH KAUFORT



Quelle: DAT

raturen fielen bei 21% der Gebrauchtwagen an. Da der oben genannte Wert von 61 Euro der Mittelwert über alle Fahrzeuge ist, bedeutet dies, dass der effektive Aufwand für die, die tatsächlich Verschleißschäden beseitigen lassen mussten, bei rund 290 Euro lag. In den Vorjahren waren dies 305 Euro (2007), 290 Euro (2006) und 285 Euro (2005).

Folgekosten bei Jungen 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. In 2008 ließen 34% der Käufer von Fahrzeugen, die schon acht Jahre und älter waren, Verschleißschäden beseitigen.

Höherer Aufwand für West-Käufer

In den Jahren 2000 bis 2002 gaben die GW-Käufer „Ost“ in den ersten sechs Monaten

nach dem Kauf jeweils deutlich mehr Geld für die Beseitigung von Verschleißschäden aus als die GW-Käufer im Westen Deutschlands. Von 2003 bis 2007 gaben die West-Käufer für die Mängelbeseitigung mehr aus als die Käufer im Osten Deutschlands. In 2008 hat sich dieses wieder verändert. So investierte jeder Gebrauchtwagenkäufer im Westen im vergangenen Jahr 58 Euro zusätzlich für die Beseitigung von Verschleißschäden, in den neuen Ländern waren dies 74 Euro. Dieser Unterschied lässt sich vielleicht damit erklären, dass Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ stärker von Privat gekauft haben. In diesen Fällen entfällt die Garantie der professionellen Händler, was sich in höheren Folgekosten niederschlägt.

Mehr GW mit Garantie im Osten

Bundesweit waren 2008 49% (2007: 49%) aller verkauften Gebrauchten mit einer Garantie ausgestattet. Im Osten Deutschlands waren dies 58%, 2007 waren es noch 59%. Man muss deshalb davon ausgehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden tatsächlich höher war als die genannten 61 Euro (bundesweit). Im

Rahmen der hier zugrunde liegenden Befragung konnte jedoch nur ermittelt werden, welchen Aufwand für die Durchführung von Verschleißreparaturen die Gebrauchtwagenkäufer selbst hatten. Die Abhängigkeit der Reparaturaufwändungen vom Fahrzeugalter zeigt **Grafik 18**.

Hohes Reparaturrisiko bei Kauf von Privat

Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko, Reparaturen durchführen lassen zu müssen, zu. Diese Erfahrung machten 2008 besonders die Käufer von über vier Jahre alten Fahrzeugen, bei denen Störungen in der elektrischen Anlage sowie in der Motor-elektrik häufiger wurden oder bei denen Bremsbeläge/-klötze oder Teile der Auspuffanlage ersetzt werden mussten. Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Neuwagenhändler kauften. Nur 23 Euro mussten diese Käufer in den folgenden sechs Monaten für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden. Käufer auf dem Privatmarkt mussten dagegen Reparaturfolgekosten in Höhe von nicht weniger als 95 Euro tragen und auch Käufer beim Gebrauchtwagenhandel gaben mit 54 Euro deutlich mehr aus als Käufer beim Neuwagenhandel. Der Aufwand, den die GW-Käufer in Abhängigkeit von den verschiedenen Teilmärkten hatten, ist in **Grafik 19** dargestellt. Es zeigt sich aber, dass der Qualitätsvorsprung der vom Fabrikatshandel verkauften Gebrauchtwagen in 2008 im Vergleich zu 2007 etwas kleiner ist.

373 Mio. Euro Folgekosten

Der Zusatzaufwand je Fahrzeug von 61 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden bedeutet bei 6,112 Millionen Besitzumschreibungen, dass die Gebrauchtwagenkäufer im vergangenen Jahr, zusätzlich zum Kaufpreis, eine finanzielle Belastung von rund 373 Millionen Euro zu tragen hatten. Käufer auf dem Privatmarkt mussten davon rund 262 Millionen Euro und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel rund 57 Millionen Euro aufwenden. Auf die 38% bei Neuwagenhändlern gekauften Gebrauchten entfiel dagegen ein Reparaturaufwand von nur rund 54 Millionen Euro.

6. Kaufkriterien**6.1 Gebrauchtwagenkauf**

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2008 gegenüber 2007 praktisch nicht

verändert. Auf Grund der weiter gestiegenen Unterhaltskosten, insbesondere der Kraftstoffkosten, hätte man erwarten können, dass sowohl der Anschaffungspreis als auch der Kraftstoffverbrauch der Fahrzeuge für die Käufer noch wichtiger geworden sind. Dies war jedoch nicht der Fall, vielleicht auch deshalb, weil Käufer aus den unteren Einkommensschichten, für die gerade diese beiden Kriterien besonders wichtig gewesen wären, ausgeblieben sind. Die Bedeutung der einzelnen Kriterien zeigt **Grafik 20**, wobei der Maßstab von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig geht. Die zum zweiten Mal gestellte Frage, wie wichtig die Umweltverträglichkeit des Fahrzeugs ist, zeigt als Ergebnis, dass trotz intensiver Umweltdiskussion dieses Thema für die GW-Käufer noch nicht im Vordergrund stand.

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 französischen Import-Modellen wichtiger als für die Käufer deutscher Modelle, unter denen besonders Käufer von BMW- und Mercedes-, aber auch von Audi-Modellen nicht besonders preiskritisch waren. Für diese Käufer ist dafür der Prestigewert ihres Fahrzeugs weit überdurchschnittlich wichtig, wobei Gleiches für den Wiederverkaufswert gilt. Schon seit Jahren gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer gebrauchter BMW-Modelle ganz besonders wichtig ist, gefolgt von den Käufern von Audi- und Mercedes-Modellen. Dies war auch 2008 so. Deutlich weniger wichtig ist die Optik des Fahrzeugs dagegen für die Käufer von Ford- und Opel-Modellen.

Besonderen Wert auf eine umfangreiche Fahrzeugausstattung legten BMW-, Mercedes- und Audi-Käufer, die wiederum für die Käufer italienischer Modelle die geringste Bedeutung hatte. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs war über die verschiedenen Marken sehr unterschiedlich. Für BMW-Käufer war der Kraftstoffverbrauch ein deutlich weniger wichtiges, für Opel-Käufer allerdings ein sehr wichtiges Kriterium. Nur wenig Unterschiede in Abhängigkeit von der Marke des gekauften Fahrzeugs gab es bei den Kriterien Ersatzteilversorgung, niedriger Kilometerstand, Garantiumfang und Umweltverträglichkeit. Für

Käufer der Opel-Modelle war die Dichte des Kundendienstnetzes und die günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens besonders wichtig.

Differenziert man nach „Ost“ und „West“, dann fällt auf, dass sowohl der Anschaffungspreis als auch der Kraftstoffverbrauch, die Wartungsfreundlichkeit und der Garantiumfang für die Käufer „Ost“ deutlich wichtiger waren als für die Käufer „West“. Bei diesen drei Kriterien werden direkt finanzielle Aspekte angesprochen.

Für Erstkäufer hatte erneut, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis eine ganz besondere Bedeutung. Doch auch der Kraftstoffverbrauch war überdurchschnittlich wichtig. Dafür machte diese Gruppe Abstriche bei der Ausstattung, dem Kilometerstand und insbesondere dem Wiederverkaufswert des Fahrzeugs. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs ist für Zusatzkäufer trotz der heutigen Spritpreise weiterhin nicht so wichtig wie für Erst- und Vorbesitzkäufer. Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt mit zunehmendem Hubraum des gekauften Fahrzeugs deutlich ab. Dafür werden der Wiederverkaufswert, der Prestigewert, die Ausstattung und das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer umso wichtiger, je stärker das Fahrzeug motorisiert ist. Für Käufer, die „nach dem Preis“ gekauft haben, war, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis von alles überragender Bedeutung. Wiederverkaufswert, Ausstattungsumfang, Aussehen und Prestigewert waren dagegen Kriterien, die für „Preiskäufer“ keine besondere Bedeutung hatten.

6.2 Neuwagenkauf

Wie für die Gebraucht-, so haben auch für die Neuwagenkäufer verschiedene Kaufkriterien mehr oder weniger Bedeutung für die Entscheidung, welches Fahrzeug gekauft wird. In **Grafik 21** ist dargestellt, welche Bedeutung verschiedene 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 so gut wie nicht verändert. Überraschende Bedeutung hatte einmal mehr die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs, gefolgt vom Aussehen, dem Kraftstoffverbrauch, dem Anschaffungspreis und der Serienausstattung, die gegenüber dem Vorjahr als etwas wichtiger beurteilt wurde. Nicht so wichtig, wie man hätte erwarten können, aber

20 KRITERIEN BEIM GW-KAUF

2008 Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig	
Kriterium	Wichtigkeit
Anschaffungspreis	1,4
Kraftstoffverbrauch	1,7
Aussehen	1,8
Wartungsfreundlichkeit	1,9
Ausstattung	2,0
niedriger Kilometerstand	2,0
Ersatzteilversorgung	2,0
Garantiumfang	2,3
Umweltverträglichkeit	2,3
Dichte d. Kundendienstnetzes	2,4
Wiederverkaufswert	2,5
Prestigewert	2,8
günstige Hereinnahme des Vorwagens	3,0

Quelle: DAT

21 KRITERIEN BEIM NW-KAUF

2008 Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig	
Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,2
Aussehen	1,6
Kraftstoffverbrauch	1,6
Anschaffungspreis	1,6
Serienausstattung	1,7
Reparatur- u. Wartungskosten	1,9
Ersatzteilversorgung	1,9
Nähe des Händlers	1,9
Lieferzeit	1,9
Umweltverträglichkeit	2,0
Dichte d. Kundendienstnetzes	2,0
Wiederverkaufswert	2,1
Prestigewert	2,5
günstige Inzahlungnahme des Vorwagens	2,6

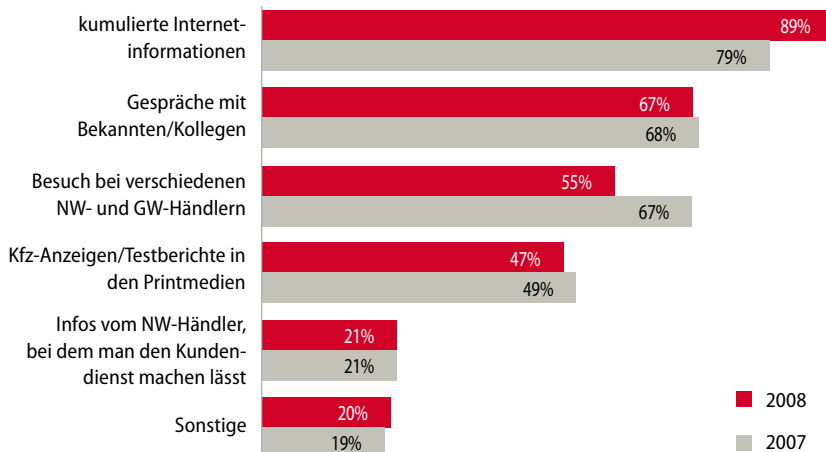
Quelle: DAT

doch wichtiger als für die GW-Käufer, war für die Neuwagenkäufer die Umweltverträglichkeit des gekauften Neuen. Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, dann zeigen sich, wie beim Gebrauchtwagenkauf, in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So ist der Anschaffungspreis wie auch der Kraftstoffverbrauch für Käufer neuer BMW-, Mercedes- und Audi-Modelle weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken.



22 INFORMATIONSVERHALTEN VON GEBRAUCHTWAGENKÄUFERN

2008 und 2007



Quelle: DAT

Hochwertige Autos: Prestigewert

Von recht geringer Bedeutung war nach Angaben der Käufer der Prestigewert des Fahrzeugs. Ob aber die Antworten auf diese Frage immer ganz ehrlich waren, muss offen bleiben. Dennoch: Für BMW- und Mercedes-, aber auch Audi-Käufer war der Prestigewert ihres Neuen mit einer Bedeutung von 1,8 bis 2,1 weit überdurchschnittlich wichtig. Für die Käufer der Marken VW, Audi, Mercedes und BMW war der Wiederverkaufswert durchweg wichtiger als für die Käufer von Opel, Ford und Importmarken, unter denen er für die Käufer italienischer Fahrzeuge wiederum am wenigsten wichtig war. Unverändert gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für BMW-Käufer, wie beim Gebrauchtwagenkauf, weit wichtiger war als für die Käufer aller anderen Marken. Die geringste Bedeutung hatte einmal mehr die günstigste Inzahlungnahme des Vorwagens. In besonderem Maß galt dies für die Käufer neuer Audi- und Ford-Modelle, dagegen war sie für die Käufer von Opel-Fahrzeugen noch am wichtigsten. Steigt der Hubraum des Fahrzeugs, dann werden Anschaffungspreis

3,15 Informationsquellen nutzte jeder GW-Käufer im Jahr 2008

und Kraftstoffverbrauch immer weniger wichtig, der Wiederverkaufswert und die Fahrzeugausstattung dagegen immer wichtiger. Alle anderen Kriterien waren nahezu „einkommensneutral“. Keine besonders auffälligen Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Ausnahme: Für Käufer der Altersgruppe ab 50 Jahre wurde die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens ein weit wichtigeres Kaufkriterium als für die unter 50 Jahre alten Käufer. Nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern gab es bei den Punkten Kraftstoffverbrauch, Umweltverträglichkeit und Anschaffungspreis, die für Frauen wichtiger waren, sowie beim Wiederverkaufswert und vornehmlich beim Prestigewert, was für Männer größere Bedeutung hatte.

7. Informationsverhalten

7.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich im Jahr 2008 vor dem Fahrzeugkauf sehr intensiv über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt. 3,15 Informationsquellen und damit mehr als in 2007 (3,03) nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagenkäufer. *Grafik 22* zeigt, wie viele Käufer die verschiedenen Informationsquellen genutzt haben. Damit ist aber keine Aussage verbunden, wie häufig z. B. die 67% der Käufer, die sich bei Bekannten/Kollegen informierten, mit diesen Gesprächen geführt haben. Erstmals in 2006 war das Internet die wichtigste Informationsquelle, diese Spitzenposition konnte das Internet 2008 nicht nur halten, sondern noch ausbauen. 51% der Gebrauchtwagenkäufer haben dieses Medium genutzt. Da das Internet sowohl für Informationen über durchschnittliche Gebrauchtwagenwerte, z. B. unter www.DAT.de, als auch über konkrete Fahrzeugangebote, z. B. in den GW-Börsen, genutzt werden kann und ein großer Teil der das Internet nutzenden Käufer diese sehr unterschiedlichen Informationen zu Gebrauchtwagen eingeholt hat, bedeutet dies, dass das Internet kumuliert zu 89% als Informationsquelle genutzt wurde.

Die rasant steigende Bedeutung des Internets, das, wie erwähnt, in 2008 von 51% der Gebrauchtwagenkäufer als Informationsquelle genutzt wurde, zeigt sich am eindrucksvollsten in den Anteilen der Internet-Nutzer in den letzten Jahren. 2007 waren es noch 46%, 2006 43%, 2005 37%,

2004 32%, 2003 29%, 2001 17% und 2000 11% der Gebrauchtwagenkäufer, die vor dem Kauf ihres Gebrauchten Informationen über das Internet einholten. Das Alter der Käufer hat nicht nur Einfluss darauf, wie viele, sondern auch welche Informationsquellen genutzt wurden. Die meisten Quellen nutzten erneut die 30 bis unter 50 Jahre alten Käufer (3,26), gefolgt von den mindestens 50 Jahre alten Käufern (3,18). Mit nur 2,95 nutzten die unter 30-jährigen Käufer deutlich weniger Informationsquellen. Für diese jungen Käufer waren Gespräche mit Bekannten/Kollegen überaus wichtig (77%), die 50 Jahre und älteren Käufer informierten sich in überdurchschnittlichem Maße direkt beim Neuwagenhändler, bei dem auch der Kundendienst durchgeführt wird.

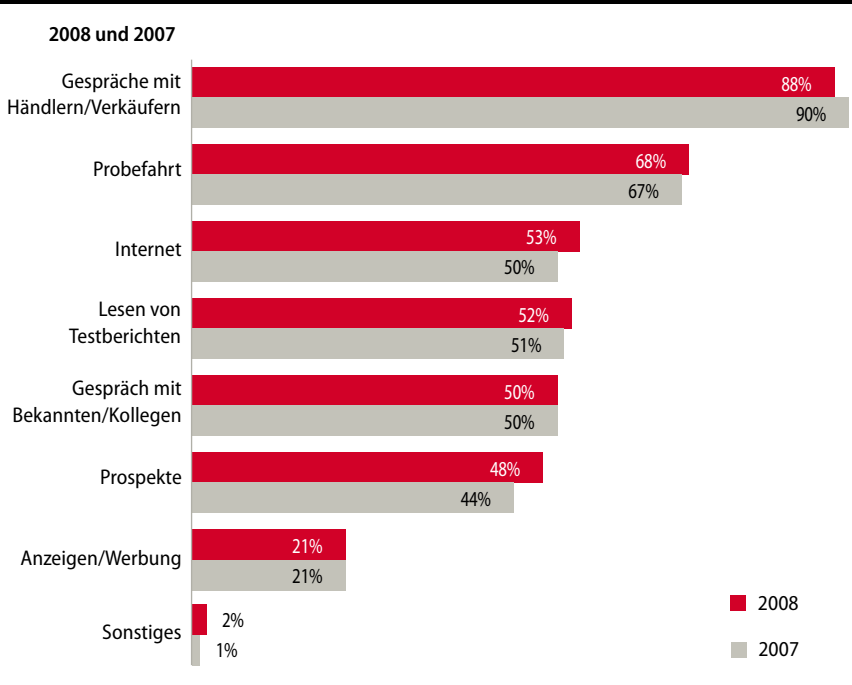
Erstkäufer schlechter informiert

Die wenigsten Informationsquellen nutzten auch 2008 die Erstkäufer (2,89), der Unterschied zu den Vorbesitz- (3,26) und Zusatzkäufern (3,20) war aber nicht übermäßig groß. Dabei hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen für die Erstkäufer wie schon in früheren Jahren eine ganz besondere Bedeutung. 79% der Erstkäufer holten sich auf diesem Weg Tipps für ihren Fahrzeugkauf ein. Unterschiede zeigten sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Die meisten Informationsquellen nutzten erneut die Käufer beim Neuwagenhandel (3,60), wobei gerade der Neuwagenhandel selbst eine besonders wichtige Informationsquelle war. Nicht so gut informiert haben sich die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel, die statistisch jeweils 2,83 Informationsquellen nutzten. Für diese Käufer war der Besuch verschiedener Händler die am häufigsten genutzte Informationsquelle. 2,90 Informationsquellen nutzten die Privatmarkt-Käufer, für die das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung hatte. Informationen beim Handel waren für diese Käufer fast schon die Ausnahme.

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: GW-Käufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1.000 Euro nutzten 2008 im Schnitt nur 2,51 Informationsquellen, Käufer

23 INFORMATIONSVERHALTEN VON NEUWAGENKÄUFERN



Quelle: DAT

mit einem Einkommen ab 2.500 bis 3.000 Euro dagegen 3,45. 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 die Printmedien und darüber hinaus kontaktierten sie auch in viel stärkerem Maße den Neuwagenhandel, um sich dort Informationen einzuholen. Etwas größer waren 2008 die Unterschiede in der Häufigkeit der Nutzung der Informationsquellen zwischen „Ost“ (3,10) und „West“ (3,16), wobei die Käufer in den neuen Ländern in überdurchschnittlichem Maße den Handel als Informationsquelle nutzten. Im Westen hatte dagegen das Internet eine etwas größere Bedeutung.

Männer und Frauen

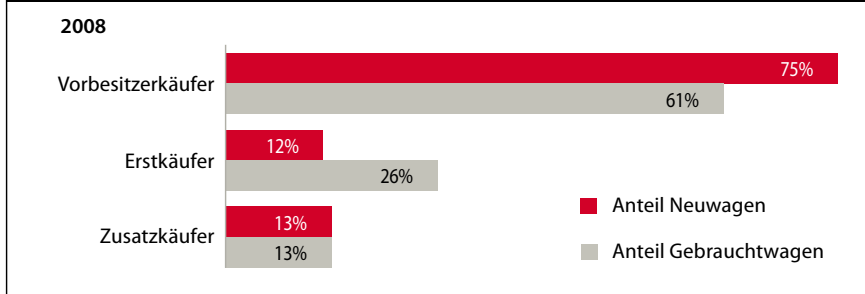
Recht unterschiedlich war das Informationsverhalten von Männern und Frauen. Mit 3,27 nutzten Männer erneut mehr Informationsquellen als die Frauen (3,00). Deutlich häufiger als Männer suchten Frauen das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, dagegen wurden Testberichte und Informationen aus dem Internet von Männern sehr viel häufiger genutzt. Auffällig: Neuwagenhändler wurden von beiden Käufergruppen in nahezu identischem Umfang als Informationsquelle zu Rate gezogen.

7.2 Neuwagenkauf

Die Investition beim Fahrzeugkauf ist für Neuwagenkäufer deutlich höher als für Gebrauchtwagenkäufer. Darüber hinaus wird

im Zuge eines Neuwagenkaufs häufiger ein Vorwagen verkauft als in Folge eines Gebrauchtwagenkaufs. Deshalb ist es für Neuwagenkäufer noch wichtiger als für Gebrauchtwagenkäufer, sich vor dem Fahrzeugkauf umfassend zu informieren. Vor dem Verkauf ihres Vorwagens nutzten die Neuwagenkäufer durchschnittlich 2,23 Informationsquellen. Wichtigste Informationsquelle war erneut der Handel selbst, häufig wurden aber auch Bekannte/Kollegen um Rat gefragt.

Ein zunehmender Teil der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern nutzt aber auch das Internet, um zu einer realistischen Verkaufspreis-Vorstellung zu kommen. Fast 40% der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierten sich in ihrer Preisvorstellung an den Angeboten in GW-Börsen und etwa 16% nutzten die „Gebrauchtwagenpreislisten“ im Internet, wie sie z. B. auch die DAT anbietet. Vorbesitzkäufer im Osten informierten sich vor dem Verkauf des Vorwagens besser als die im Westen Deutschlands. Wurde der Vorwagen auf dem Privatmarkt verkauft, dann wurden, anders als in den Vorjahren, mehr Informationsquellen genutzt als beim Verkauf an einen Händler. Für Verkäufer auf dem Privatmarkt waren Tipps aus dem Bekannten-/Kollegenkreis gefragt, dagegen wurden beim Handel nur selten Informationen eingeholt. Der Handel wiederum war die mit Abstand wichtigste Informationsquelle für all diejenigen, die ihr Fahrzeug an einen Neuwagenhändler verkauften oder dort in Zahlung gaben.



Quelle: DAT

und Zusatzkäufer einteilen kann. In *Grafik 24* ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Vergleich zu 2007 ist in 2008 der Anteil der Erstkäufer beim Neuwagenkauf um 1% gestiegen, der Anteil der Zusatzkäufer lag jeweils bei 13% und war damit im Vergleich zum Vorjahr sowohl beim Neuwagenkauf als auch beim GW-Kauf um 1 Prozentpunkt höher.

Die Erstkäufer

Der Erstkäuferanteil von 26% beim Gebrauchtwagenkauf lässt erahnen, dass die Erstkäufer eine ganz wichtige Käufergruppe für den Gebrauchtwagenmarkt sind. Denn bei 6,112 Millionen Besitztumschreibungen bedeutet dies, dass rund 1,589 Millionen Gebrauchte von Erstkäufern erworben wurden. Darüber hinaus kauften Erstkäufer 12% der Neuwagen, was rund 370.000 Käufe waren. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und den Gebrauchtwagenmarkt muss man berücksichtigen, dass der Wunsch nach individueller Mobilität eine Triebfeder ist, die selbst in einer wirtschaftlich schwierigen Situation häufig zu der Entscheidung führt, ein Fahrzeug zu kaufen. 2008 wurden, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, nicht weniger als rund 1,959 Millionen Pkw von Erstkäufern gekauft. 2007 waren dies zwar noch rund 1,974 Millionen, was aber bedeutet, dass die Erstkäu-

Informationsquellen beim NW-Kauf

3,81 Informationsquellen nutzten die Neuwagenkäufer 2008 vor dem Kauf ihres Fahrzeugs. Wie die Gebrauchtwagenkäufer haben damit auch die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr mehr Informationsquellen genutzt als noch in 2007. Die wichtigsten Quellen zeigt *Grafik 23*.

Erneut nutzten die Neuwagenkäufer in den neuen Ländern mit 3,89 mehr Informationsquellen als die in den alten Ländern (3,79), wobei dieser Informationsvorsprung auf häufigeren Probefahrten und häufigerem Lesen von Testberichten beruht. Bei der Internet-Nutzung hatten dagegen die Neuwagenkäufer „West“ noch einen Vorsprung. Differenziert man nach der Marke des gekauften Fahrzeugs, dann muss man feststellen, dass die Käufer von Mercedes-Modellen das Informationsangebot am wenigsten, die Käufer von Audi-Fahrzeugen dagegen am häufigsten nutzten. Interessant ist zu beobachten, dass Käufer mit niedrigem und hohem Einkommen sich sehr intensiv, Käufer mit mittlerem Einkommen sich weniger intensiv informieren. Gespräche mit Händlern und Verkäufern sind bei allen Einkommensgruppen stark ausgeprägt. Unterschiede zeigen sich nach dem Alter der Käufer. Je jünger die Käufer sind, desto größer ist die Informationsbeschaffung über Kollegen, Bekannte und Verwandte. Deutlich sind auch die Unterschiede in Abhängigkeit vom „Ausbildungsgrad“. Je höher dieser Ausbildungsgrad ist (z. B. Universitätsabschluss), umso mehr Informationsquellen werden genutzt.

Mann und Frau informieren sich unterschiedlich

Die verschiedenen Informationsquellen wurden von männlichen und weiblichen NW-Käufern unterschiedlich intensiv genutzt. Während Männer im Schnitt 3,95 Informationsquellen nutzten, waren es bei Frauen 3,65. Für Frauen war das Gespräch mit Kollegen/Bekanntem viel wichtiger als für Männer. Alle anderen Informationsquellen wurden dagegen von den männlichen Käufern häufiger genutzt. Der Informationsvorsprung

1,589 Mio Gebrauchtwagen wurden 2008 von Erstkäufern erworben.

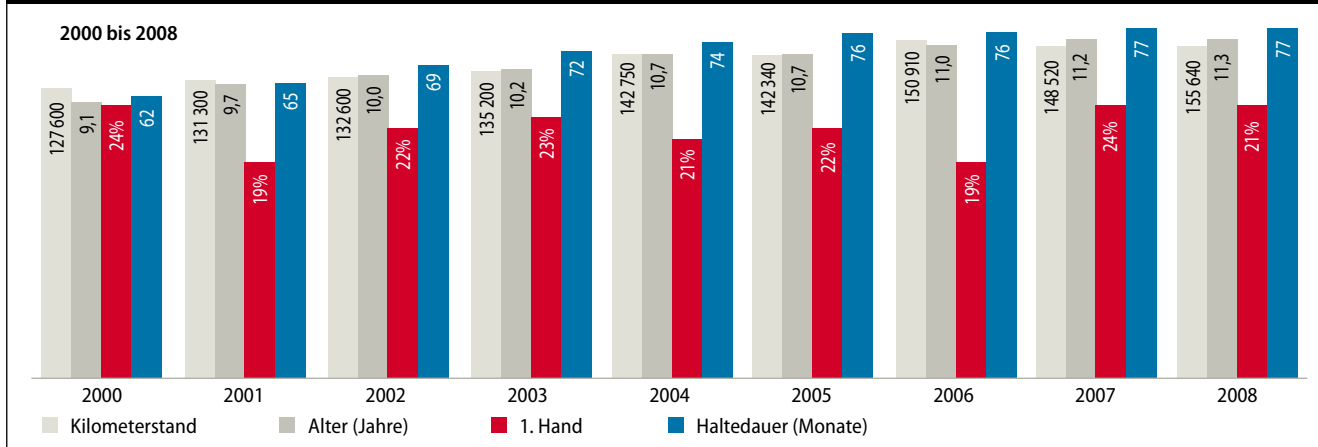
für die Männer ergibt sich vornehmlich durch das Lesen von Testberichten, sei es in Tageszeitungen oder in der Motorpresse, und durch die häufigere Internet-Nutzung. Während das Internet insgesamt für 53% der Neuwagenkäufer Informationen lieferte, galt dies bei Männern für rund 57% und bei Frauen für rund 46%. Auf den ersten Blick erstaunlich ist, dass die Internet-Nutzung beim Gebrauchtwagenkauf höher war als beim Neuwagenkauf. Dies erklärt sich aber damit, dass es bei Gebrauchtwagen im Internet mehrere Arten 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



25 VORWAGEN DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER



Quelle: DAT

fer nur etwa 0,8% weniger Fahrzeuge kaufen, wogegen der Gesamtmarkt um rund 2,2% zurückging. Die Bedeutung der Erstkäufer beim Fahrzeugkauf wird auch nicht dadurch geschmälert, dass die Erstkäufer beim Gebrauchtwagenkauf in 2008 durchschnittlich nur 4.410 Euro für ihr Fahrzeug ausgaben, beim Neuwagenkauf 15.990 Euro. Nahezu 30% der GW-Erstkäufer gaben für ihr Fahrzeug weniger als 2.500 Euro aus und kauften damit in einer Preisklasse, die beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert ist. Der Umstand, dass 81% (2007: 82%; 2006: 83%; 2005: 82%) der Erstkäufer ihr Dasein als Fahrzeughalter mit einem Gebrauchten begannen, ist eigentlich ein überzeugendes Argument dafür, dass der Kfz-Handel auch für diese Käufer ein ausreichendes und passendes Angebot bereithalten sollte.

Gebrauchtwagen-Erstkäuferanteil steigt bei deutschen Marken

Für die deutschen Marken sind die Erstkäufer wieder eine wichtigere Käufergruppe, denn der Erstkäuferanteil bei den Gebrauchtfahrzeugen ist von 25% in 2007 auf 27% in 2008 gestiegen. Die Importmarken sind in ihrem Anteil bei den Erstkäufern der Gebrauchtwagen von 32% in 2006 über 29% in 2007 auf 25% in 2008 gefallen. Beim Neuwagenkauf war der Unterschied der Erstkäuferanteile deutlicher. Nur 9% (2007: 9%) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 17% (2007: 17%).

Sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf hatten die so genannten Premiumhersteller die mit Abstand gerings-

44% der GW-Vorbesitzkäufer ersetzen ihren Vorwagen durch ein Modell derselben Marke

ten Erstkäuferanteile, denn deren Fahrzeuge gehören nicht zu den typischen Einstiegermodellen. 64% der Gebrauchtwagen-Erstkäufer kauften ihr Fahrzeug auf dem Privatmarkt, nur 22% beim Neuwagenhandel. Auch die Zusatzkäufer kauften ihren Gebrauchten überwiegend, nämlich zu 47%, auf dem Privatmarkt. Der Neuwagenhandel erreichte bei dieser Käufergruppe einen Marktanteil von 39%. Vorbesitzkäufer erwarben ihren Gebrauchten dagegen zu 45% bei einem Neuwagenhändler und nur zu 34% direkt von Privat.

Markentreue der GW-Käufer bleibt niedrig

In 2008 ersetzen nur 44% der Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer ihren Vorwagen durch ein Modell derselben Marke. Die Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer, die 2005 noch bei 41% lag, ist wieder gestiegen. Dabei war die Treue der Käufer zu Fahrzeugen deutscher Hersteller (44%) etwas niedriger als bei den Importmarken (45%). Da Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass die deutschen Marken bei Gebrauchtwagen zusätzliche Käufer gewonnen haben.

Markentreue bei Neuwagenkauf gestiegen

Erneut war in 2008 die Markentreue der Neuwagenkäufer deutlich höher als die der

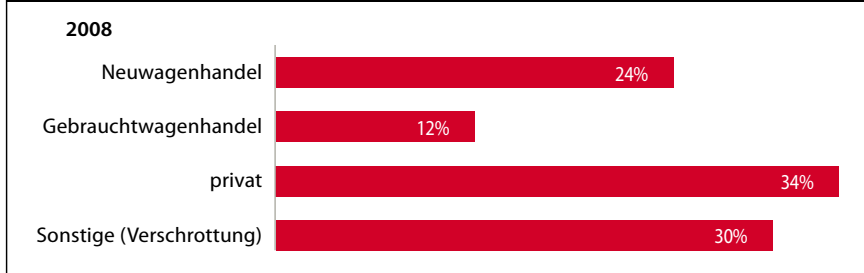
Gebrauchtwagenkäufer. Mit 59% wurde der Wert des Jahres 2007 (58%) übertroffen und erreichte wieder den Wert des Jahres 2005 (59%). Wie beim Gebrauchtwagenkauf lag die Markentreue der Käufer deutscher Marken (62%) deutlich über der der Käufer von Import-Modellen (48%).

9. Der Vorwagen

9.1 Gebrauchtwagenkäufer

Da im vergangenen Jahr 39% (2007: 38%) der Gebrauchtwagen von Erst- oder Zusatzkäufern erworben wurden, bedeutet dies, dass 61% der Gebrauchtwagenkäufer mit dem Kauf ihres Fahrzeugs ein anderes Fahrzeug ersetzten. Diese Vorwagen, das zeigt *Grafik 25*, waren im statistischen Durchschnitt 11,3 Jahre alt und damit, ganz im Trend der letzten Jahre liegend, noch einmal älter als in den Jahren zuvor. Die Laufleistung der ersetzten Vorwagen betrug 155.640 km, deutlich mehr als 2007 und als in allen anderen Jahren. War der Vorwagen neu gekauft, lag das Durchschnittsalter bei 8,3 Jahren, die Laufleistung bei 117.200 km. Die entsprechenden Werte gebraucht gekaufter Vorwagen waren 12,1 Jahre und 165.790 km. 20% der abgegebenen Vorwagen waren von den jetzigen Gebrauchtwagenkäufern neu gekauft worden. Damit bleibt der Gebrauchtwagenmarkt in 2008 Wanderungsgewinner (siehe I.1).

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen lag 2008, wie schon 2007, mit 77 Monaten auf Rekordniveau. Nur zur Erinnerung: Ende der 70er, Anfang der 80er Jahre lag diese Haltedauer unter drei Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen



Quelle: DAT

war auch 2008 sehr groß. Neu gekaufte Vorwagen waren 97 Monate, in denen eine Laufleistung von 117.200 km erbracht wurde, gefahren worden. Deutlich kürzer war die Haltedauer gebraucht gekaufter Vorwagen, die nach 72 Monaten, in denen 81.920 km zurückgelegt wurden, durch einen gebrauchten „Nachfolger“ ersetzt wurden.

Legt man die Marke des Vorwagens zugrunde, dann wurden die Volkswagen-Modelle am längsten genutzt (84 Monate). Die kürzeste Haltedauer war bei Vorwagen der Marke BMW, gefolgt von Mercedes, zu verzeichnen. Nimmt man als Maßstab nicht die Marke des Vorwagens, sondern die des gekauften Fahrzeugs, haben die Käufer gebrauchter Volkswagen-Modelle ihren Vorwagen am längsten (95 Monate), die Käufer gebrauchter BMW-Modelle am kürzesten gefahren (67 Monate).

Vorwagenerlös zufriedenstellend

3.470 Euro erlösten die Gebrauchtwagenkäufer in 2008 für den verkauften Vorwagen. Trotz des höheren Durchschnittsalters und Mehrkilometern der Fahrzeuge war dies mehr als 2007 (3.170 Euro).

Für neu gekaufte Vorwagen wurden dabei durchschnittlich noch 5.080 Euro bezahlt, für gebraucht gekaufte 2.980 Euro. Trotz des recht geringen Erlöses waren 80% der Vorwagenverkäufer mit dem erzielten

Preis sehr zufrieden oder zumindest zufrieden. 20% 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 (84%). Am wenigsten zufrieden waren die Vorwagenverkäufer, die an einen Gebrauchtwagenhändler verkauften. 29% waren weniger oder gar nicht zufrieden. Etwas besser schnitt der Neuwagenhandel ab, bei dem 24% weniger oder gar nicht zufrieden waren mit dem Preis, den sie dort erzielten. Betrachtet man „Ost“ und „West“, dann waren die Vorwagenverkäufer „West“ sehr viel zufriedener als diejenigen im Osten, wo nicht weniger als 29% weniger oder gar nicht zufrieden waren. Im Westen lag dieser Anteil nur bei 19%. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab, dann waren die Verkäufer eines Audi-Modells am zufriedensten, die eines italienischen Modells am wenigsten zufrieden.

Schaltung von Verkaufsinseraten wieder leicht angestiegen

32% der Vorwagenverkäufer (2007: 30%; 2006: 31%) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in Printmedien oder im Internet (17%). 68% der Verkäufe wurden ohne Schaltung eines Inserats getätigt. Vorbesitzkäufer, die den „neuen“ Gebrauchten

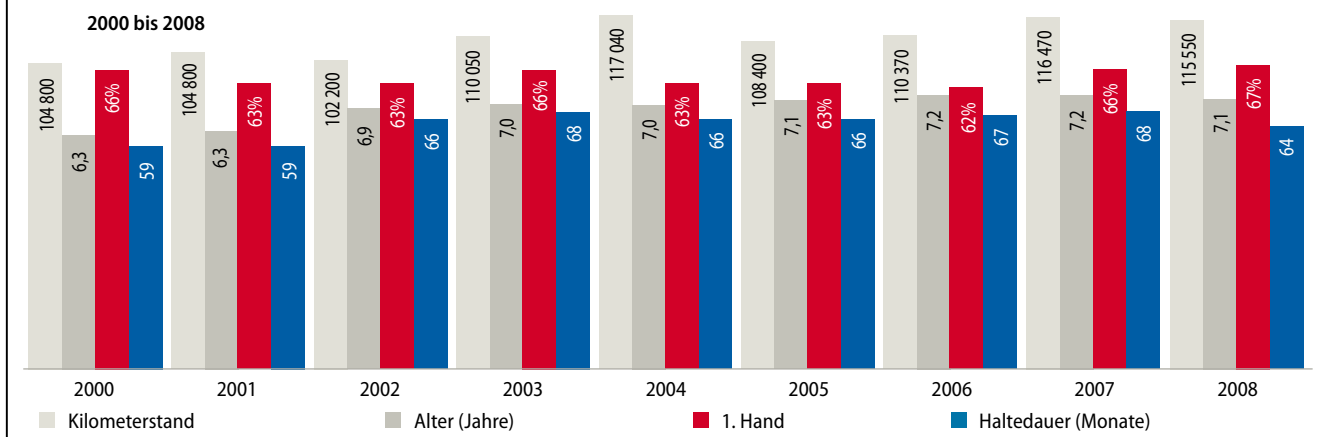
auf dem Privatmarkt kauften, gaben allerdings in 49% der Fälle für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf. Käufer beim Neuwagenhandel inserierten zum Zwecke des Vorwagenverkaufs dagegen nur in 25% und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel in 24% der Fälle. Wurde der Vorwagen auf dem Privatmarkt verkauft, dann inserierten 58% der Vorwagenverkäufer, wurde er dagegen an einen Neu- oder einen Gebrauchtwagenhändler verkauft oder in Zahlung gegeben, dann wurde nur in 6% beziehungsweise 11% der Fälle inseriert. Die 32% Vorwagenverkäufer, die inserierten, gaben durchschnittlich 1,7 (2007: 1,7) Inserate auf. Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2008 zeigt **Grafik 26**. Wichtigste Abnehmergruppe waren weiterhin private Käufer, an die 34% (2007: 35%) der Vorwagen flossen, 24% (2007: 31%) wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft und 12% (2007: 12%) wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet. Die übrigen 30% (2007: 22%) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutet.

9.2 Neuwagenkäufer

75% der Neuwagenkäufer des Jahres 2008 waren Vorbesitzkäufer, d. h. sie ersetzten mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. Unter Berücksichtigung der stillgelegten, verschrotteten oder gestohlenen Vorwagen haben 70% der Neuwagenkäufer ein bisheriges Fahrzeug verkauft, verschenkt oder an eine Leasing-Gesellschaft zurückgegeben. Das Durchschnittsalter der Vorwagen lag bei 7,1 Jahren und



27 VORWAGEN DER NEUWAGENKÄUFER



Quelle: DAT

ist damit gegenüber 2007 gefallen. Gefallen ist auch die Laufleistung, die bei 115.550 km lag. Dies zeigt **Grafik 27**, die auch ausweist, dass die Vorwagen-Haltedauer gegenüber 2007 gefallen ist und bei 64 Monaten lag. Dabei wurden die neu gekauften Vorwagen 62,3 Monate, die gebraucht gekauften 68 Monate gefahren.

Die erheblichen Unterschiede beim Alter und der Laufleistung zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer zeigt **Grafik 28**.

Hohe Zufriedenheit mit Verkaufserlös

Die Vorwagen der Neuwagenkäufer waren im Vergleich zu den Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer 4,5 Jahre jünger, die Laufleistung rund 56.000 km niedriger. Dementsprechend lag der Durchschnittserlös für die Vorwagen der Neuwagenkäufer mit 6.840 Euro deutlich über dem, was für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäu-

Der höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt, die an Privat abgegeben wurden:

7.270 Euro

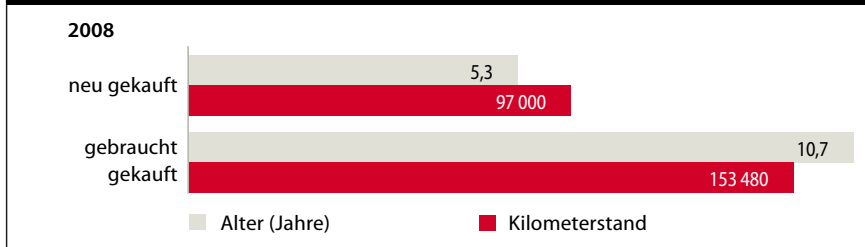
fer erzielt wurde. Der Erlös war auch höher als in den Vorjahren (2007: 6.730 Euro; 2006: 6.460 Euro; 2005: 6.150 Euro). Die Vorwagenverkäufer im Westen erzielten mit 7.170 Euro deutlich mehr als die im Osten Deutschlands (4.810 Euro). Der höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt, die an Privat abgegeben wurden (7.270 Euro). Bei Verkauf an einen Neuwagenhändler wurden im Mittel 6.840 Euro und an einen Gebrauchtwagenhändler 3.230 Euro erzielt. Wie die Vorwagenverkäufer unter den Gebraucht-, so waren

auch die unter den Neuwagenkäufern mit dem Erlös für den Vorwagen mehrheitlich zufrieden. Dies war vergleichbar zum Vorjahr. 2007 waren 84% der Vorwagenverkäufer mit dem Verkaufserlös zufrieden, wobei 25% sogar sehr zufrieden waren. Die vergleichbaren Zahlen in 2008: 85% und 24%. Nur 15% der Vorwagenverkäufer hatten wohl auf einen höheren als den tatsächlich erzielten Erlös gehofft und waren deshalb „weniger zufrieden“ (13%) oder „gar nicht zufrieden“ (2%). Kaum Unterschiede gab es bei der Zufriedenheitsquote zwischen dem Verkauf an Privat und dem Verkauf an den Neuwagenhandel. Mit dem bei Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler erzielten Erlös waren wohl wegen des geringsten Durchschnittserlöses 37% unzufrieden. Da der Gebrauchtwagenhandel aber den mit Abstand geringsten Anteil sehr zufriedener Vorwagenverkäufer hatte, war die Zufriedenheit mit dem Erlös dort insgesamt gesehen am niedrigsten.

Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagen-Marke, dann war die Bandbreite mit 1,6 bis 2,1 (wobei 1 = „sehr zufrieden“, 2 = „zufrieden“, 3 = „weniger zufrieden“ und 4 = „gar nicht zufrieden“ bedeutet) doch sehr markenspezifisch, wobei die Zufriedenheit mit dem Erlös aus dem Verkauf von Vorwagen deutscher Hersteller etwas größer war als bei Vorwagen der Import-Marken. Legt man die Marke des gekauften Neufahrzeugs zugrunde, dann war die Bandbreite mit 1,7 bis 2,0 nicht sehr groß. Nur gering waren sowohl die Unterschiede zwischen „West“ (1,9) und „Ost“ (2,1), als auch zwischen Männern (1,9) und Frauen (1,9).

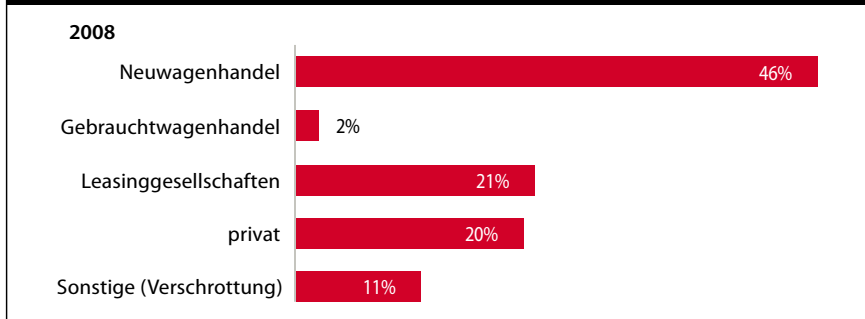


28 UNTERSCHIEDE BEI NEUEN UND GEBRAUCHTEN VORWAGEN



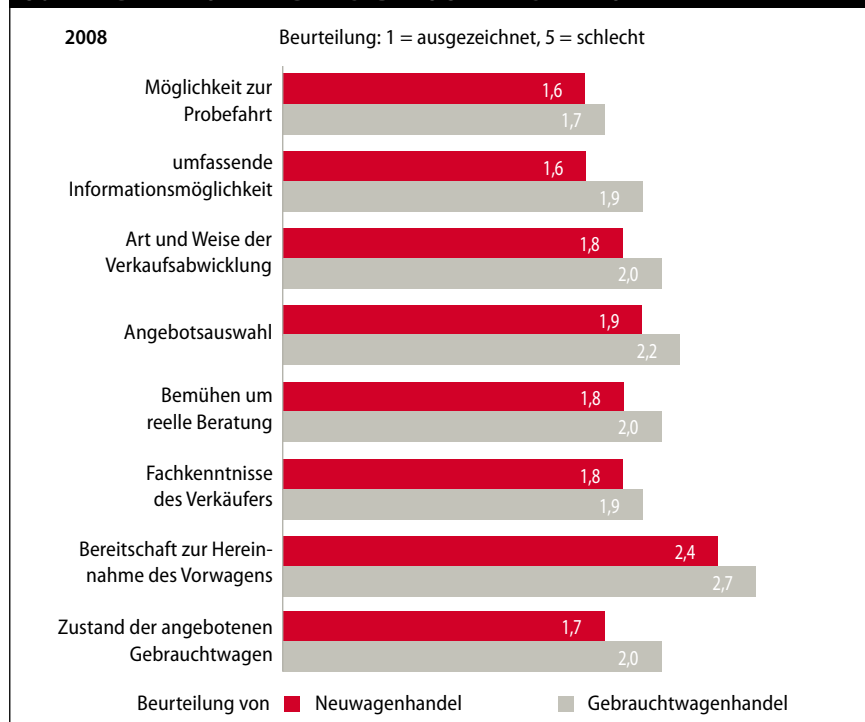
Quelle: DAT

29 DIE ABNEHMER DER VON NW-KÄUFERN ANGEBOTENEN GW



Quelle: DAT

30 HANDEL IM URTEIL DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER



Quelle: DAT

HANDEL IM URTEIL DER KÄUFER

frieden (siehe auch Kap. I.10). In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 31% und 58% und in Abhängigkeit von der Marke des Vorwagens zwischen 30% und 61%.

Westen: Inzahlungnahmequote gesunken

Der Fall des Anteils der an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen von 51% auf 46% ist ausschließlich darauf zurückzuführen, dass die Inzahlungnahmequote bei den Neuwagenhändlern „West“ von 51% (2007) auf 46% in 2008 gesunken ist, und im Osten ist die Inzahlungnahmequote in 2008 mit 48% niedriger nach 51% in 2007. Die Inzahlungnahmequote neu gekaufter Vorwagen lag bei 44%, immerhin 49% der gebraucht gekauften Vorwagen wurden ebenfalls für das Neufahrzeug in Zahlung gegeben.

23 % über Anzeigen verkauft

Noch seltener als Gebrauchtwagenkäufer nutzten Neuwagenkäufer für den Verkauf eines Vorwagens die Möglichkeit, ein Inserat zu schalten. 2008 haben nur 23% der Neuwagenkäufer, die einen Vorwagen verkaufen wollten, dieses Fahrzeug in Printmedien oder im Internet (13%) angeboten. 77% der Vorwagen wurden ohne Schaltung eines Inserats verkauft. Für die direkt an Privat verkauften Vorwagen wurde allerdings in nicht weniger als 60% der Fälle mindestens ein Inserat geschaltet. Dagegen versuchten nur 7% der Vorwagenverkäufer, die ihr Fahrzeug in Zahlung gaben, mittels einer oder mehrerer Verkaufsanzeigen einen anderen Käufer für ihr Fahrzeug zu finden, und vor dem Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler versuchten 15%, den Vorwagen mittels Inserat zu verkaufen. Statistisch haben die 23%, die inserierten, nur 1,2 Inserate aufgegeben. 2007 waren dies noch 1,6 und in 2006 noch 1,9. Wie die Anzahl der Inserate im Laufe der letzten Jahre zurückging, zeigt ein Vergleich z. B. mit 1999. Damals gaben die inserierenden Vorwagenverkäufer durchschnittlich noch 2,6 Inserate auf.

10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Beurteilung des Handels durch die Gebrauchtwagenkäufer ist in **Grafik 30**, in der die ausgewiesenen Noten auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ basieren, dargestellt. Insgesamt gesehen haben die Käufer ihren Geschäfts-

Neuwagenhandel mit Abstand größter Vorwagen-Abnehmer

Während für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer der Privatmarkt der größte Abnehmer ist, ist für die Vorwagen der Neuwagenkäufer der Neuwagenhandel wichtigster Abnehmer. 2008 wurden mit 46% der Vorwagen dort verkauft oder in Zahlung gegeben (2007: 51%). Weitere 21% (2007: 14%) wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil ebenfalls beim Neuwagenhandel. Der Anteil der an den

Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen ist damit weiter gestiegen.

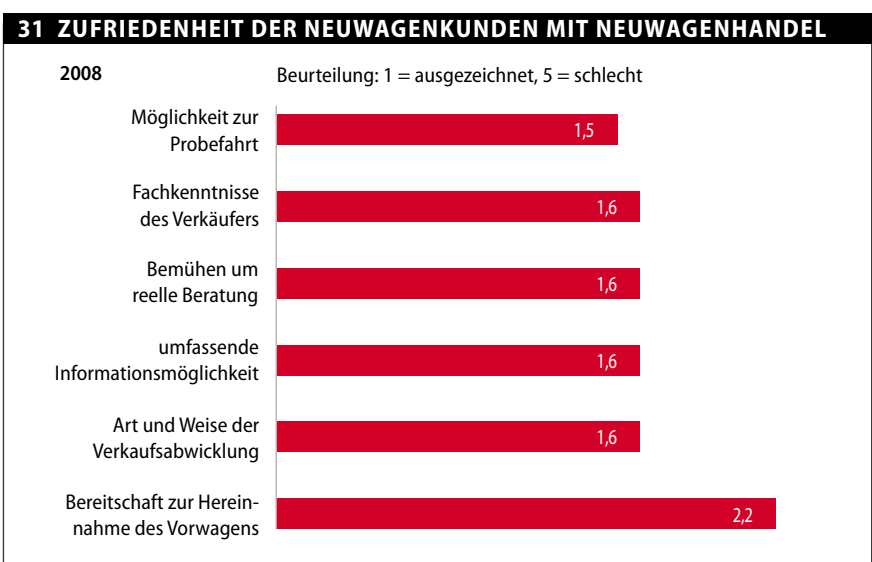
Auch 2008 war der Verkauf des Vorwagens an einen Gebrauchtwagenhändler eher die Ausnahme. Wie **Grafik 29** zeigt, wählten wie schon 2007 nur 2% der Vorwagenverkäufer diesen Abgabeweg. Auch wenn der Anteil der direkt an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen relativ deutlich gestiegen ist, waren die Neuwagenkäufer mit der Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens weiterhin nicht ganz zu-

partner „Händler“ auch 2008 überwiegend gut beurteilt, wenngleich minimal schlechter als die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2007. Wie schon in den Vorjahren haben die Neuwagenhändler auch in 2008 bessere „Noten“ erhalten als die Gebrauchtwagenhändler, die aber auch in fast allen Beurteilungspunkten wenigstens mit „gut“ (= 2,0) beurteilt wurden.

GW-Käufer im Osten Deutschlands beurteilten den Handel, wobei nicht zwischen Neu- und Gebrauchtwagenhandel differenziert werden kann, insgesamt gesehen besser als die Gebrauchtwagenkäufer „West“. In ganz besonderem Maße gilt dies für die Möglichkeit zur Probefahrt. Der höhere Marktanteil des Handels im Osten kommt also nicht von ungefähr.

Neuwagenkäufer sehr zufrieden

Grafik 31 zeigt, ebenfalls auf Basis einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“, die Beurteilung der Händler durch die Neuwagenkäufer des Jahres 2008. Diese Beurteilung ist in allen Punkten identisch mit der des Jahres 2007. Sieht man davon ab, dass die Bereitschaft zur Hereinnahme eines Vorwagens aus Sicht der Neuwagenkäufer immer noch nicht „gut“ (= 2,0) ist, so zeigt die Beurteilung in den übrigen Punkten doch, dass die Neuwagenkäufer mit ihrem Händler auch im vergangenen Jahr recht zufrieden waren. Dabei waren die Neuwagenkäufer „Ost“ wiederum zufriedener als die Neuwagenkäufer „West“. In allen Punkten wurden die Händler im Osten besser beurteilt als die im Westen Deutschlands. In ganz



Quelle: DAT

besonderem Maße gilt dies, wie beim Gebrauchtwagenkauf, für die Möglichkeit zur Probefahrt. Mit der Vorwagen-Hereinnahmefähigkeit waren Mercedes-Käufer am zufriedensten (1,9), Ford-Käufer am unzufriedensten (2,4). Die Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern gaben ihrem Händler im vergangenen Jahr fast in allen Punkten schlechtere Noten als die Vorbesitz- und Ersatzkäufer, aber auch von den Zusatzkäufern wurde der Handel insgesamt besser als „gut“ beurteilt.

11. Fahrzeugfinanzierung

Nicht jeder der rund 9,2 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2008 war in der Lage, das von ihm gekaufte Fahrzeug aus Eigen-

mitteln zu finanzieren. Nahezu 31% der Neuwagen- und 2% der Gebrauchtwagenkäufer haben sich daher entschlossen, ihr Fahrzeug zu leasen (2007: 28% bzw. 2%). In der Mehrzahl der Fälle nahmen die Käufer, die ihr Fahrzeug nicht aus Eigenmitteln bezahlen konnten, aber einen Kredit in Anspruch.

Fahrzeugfinanzierung oft über Kredit

Zu den Eigenmitteln zählen Ersparnisse, der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlunggabe eines eventuellen Vorwagens und letztlich auch Geschenke und Zuschüsse von Verwandten. Welchen Anteil die einzelnen Finanzierungsquellen bei der Finanzierung des Kaufpreises hatten,



32 NEUWAGEN- UND GEBRAUCHTWAGENFINANZIERUNG

2008						
Finanzierungsart	Anteil am Kaufpreis (in%)					
	Neuwagenkauf			Gebrauchtwagenkauf		
	West	Ost	Gesamt	West	Ost	Gesamt
eigene Ersparnisse	48,7	45,1	48,2	52,9	50,9	52,5
Erlöse aus Vorwagenverkauf	16,9	14,7	16,6	17,7	13,3	17,0
Geschenke/Zuschüsse	3,4	3,8	3,5	5,5	7,8	5,9
Kredit	31,1	36,4	31,8	23,9	28,0	24,6

Quelle: DAT

Gebrauchtwagen als NW-Alternative

Wie beim GW-Kauf haben auch beim Neuwagenkauf zahlreiche Käufer darüber nachgedacht, ob sie sich ein neues oder ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen sollen. 24% der Neuwagenkäufer des Jahres 2008 (2007: 28%; 2006: 26%) haben auch mit dem Gedanken gespielt, sich kein neues, sondern ein gebrauchtes Fahrzeug anzuschaffen. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (31%) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur 11% der Käufer von neuen Modellen der so genannten Oberklasse-Marken dachten auch daran, sich statt eines Neufahrzeugs einen Gebrauchten zuzulegen. Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, dann stand für rund 1,460 Millionen Fahrzeugkäufer des Jahres 2008 nicht von Anfang an fest, ob sie sich ein Neu- oder ein Gebrauchtfahrzeug kaufen. Rund 757.060 (881.000: 2007) dieser zunächst unentschlossenen Käufer haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 702.915 (689.000: 2007) für einen Gebrauchten entschieden.

Mehr Händlerkontakte vor NW-Kauf

Nicht alle NW-Käufer waren von Anfang an darauf fixiert, sich ein Fahrzeug der Marke zu kaufen, für die sie sich dann tatsächlich entschieden haben. So hatten in 2008 37% der NW-Käufer (2007: 39%) vor dem Kauf auch Kontakt zu Händlern anderer Marken. Für Käufer von neuen Importfahrzeugen französischer Hersteller galt dies in noch höherem Maße, nämlich 51%.

Selbst wenn die Entscheidung für eine Marke gefallen war, wurde von 75% (2007: 71%) der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikats verglichen. Auffallend ist, dass die Zahl der Händlerkontakte vor dem Kauf in den letzten Jahren immer mehr zurückging. Dieser Trend hat sich seit 2007 nicht weiter fortgesetzt. Außer dem Händler, bei dem gekauft wurde, kontaktierten die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr weitere 2,11 (2007: 1,26; 2006: 1,95; 2005: 2,15; 2004: 2,18; 2003: 2,36) Händler, 1,35 (2007: 2,01) Händler der Marke des gekauften Fahrzeugs und 0,76 (2006: 0,69) Händler anderer Marken. Dabei hatten die Käufer von Neufahrzeugen deutscher Hersteller deutlich weniger Kontakte zu Händlern anderer Marken als die Käufer von Importmodellen.

wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchungen für den Neu- und den Gebrauchtwagenkauf ermittelt. Die Ergebnisse sind in **Grafik 32** dargestellt. Auffallend ist die Entwicklung der Kreditanteile. Beim Neuwagenkauf war der Kreditanteil von 2008 zu 2007 ähnlich. Beim Gebrauchtwagenkauf war der Kreditanteil von 2005 auf 2006 zurückgegangen, in 2007 und 2008 ist er wieder gestiegen und liegt höher als 2005. Die Kreditanteile haben sich also beim Neu- und beim Gebrauchtwagenkauf ganz unterschiedlich entwickelt. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleasten Fahrzeuge.

Wenn man die jeweiligen Anschaffungspreise berücksichtigt, dann bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die Neuwagenkäufer „West“ 2008 durchschnittlich 7.510 (2007: 7.575) Euro und die Neuwagenkäufer „Ost“ 6.920 (2007: 6.250) Euro über Kredit finanzierten. Beim Gebrauchtwagenkauf wurden in den alten Ländern rund 2.122 (2007: 1.773) Euro und in den neuen Bundesländern rund 2.195 (2007: 1.755) Euro über Kredit finanziert. Bundesweit gesehen wurden beim Neuwagenkauf 7.420 (2007: 7.380) Euro und beim Gebrauchtwagenkauf 2.138 (2007: 1.770) Euro Kredit aufgenommen. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleasten Neuwagen bei 23.370 Euro und der nicht geleasten Gebrauchtwagen bei 10.008 Euro lag.

Erst- und Zusatzkäufer, die ja keine Erlöse aus dem Verkauf eines Vorwagens erzielen, nehmen beim Neuwagenkauf anteilig deutlich mehr Kredit auf als Vorbesitzkäufer. Beim Gebrauchtwagenkauf war es anders. Der Kreditanteil bei der Finanzierung des Gebrauchten war am höchsten bei den Zusatzkäufern und am

24,7% des Preises konnten NW-Erstkäufer durch Geschenke und Zuschüsse finanzieren

geringsten bei den Vorbesitzkäufern. Für Letztere spielten sowohl beim NW- als auch beim GW-Kauf Geschenke und Zuschüsse bei der Finanzierung des Kaufpreises eine bedeutende Rolle. Im Jahr 2008 konnten Erstkäufer beim Neuwagenkauf immerhin 24,7% und beim Gebrauchtwagenkauf sogar 23,9% des Kaufpreises auf diese Weise finanzieren.

12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht alle der rund 9,2 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2008 hatten sich von Anfang an darauf festgelegt, ob als nächstes Fahrzeug ein Neu- oder ein Gebrauchtwagen gekauft werden soll. So hatten 12% der Gebrauchtwagenkäufer auch den Kauf oder das Leasing eines Neufahrzeugs in Erwägung gezogen. Dies ist ein ähnlicher Anteil wie in den Vorjahren (2007: 11%; 2006: 10%). Wurde der Gebrauchte bei einem Neuwagenhändler gekauft, dann war für 20% dieser Käufer auch ein Neufahrzeug eine Alternative. Für Käufer auf dem Privatmarkt als auch beim Gebrauchtwagenhandel galt dies nur in jeweils 5% der Fälle. Hatte der gekaufte Gebrauchte einen Hubraum bis max. 1.500 ccm, dann war von 9% und bei einem Hubraum über 1.500 ccm von 13% der Käufer auch ein Neuer in Betracht gezogen worden. Für 10% der Gebrauchtwagenkäufer „Ost“, aber für 12% im Westen, war auch ein Neuwagen eine Alternative.

Das Werkstattgeschäft 2008

SERVICE – Kunden sparen nach wie vor bei Wartung und Reparatur.

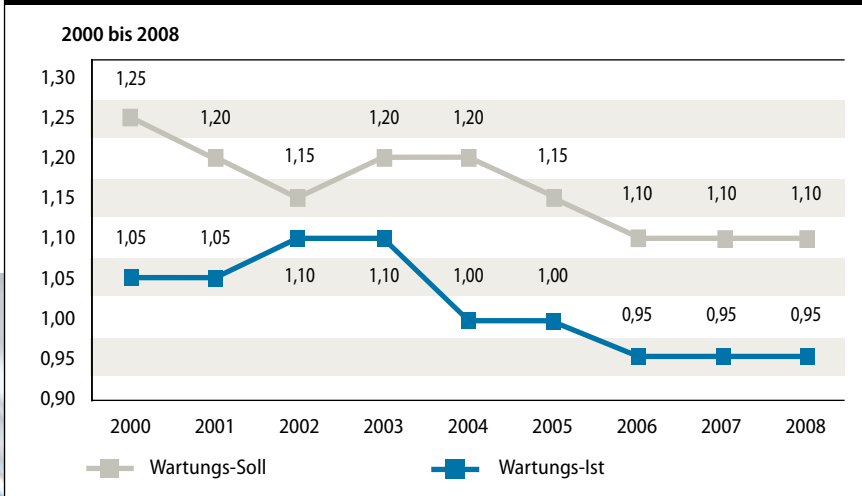
Das seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ hat sich auch 2008 fortgesetzt. Gab es 2004 noch 41.700 Kfz-Betriebe, darunter 20.120 Markenwerkstätten, so waren es 2005 nur noch 40.800 Betriebe, darunter in Folge der GVO aber 20.600 Markenbetriebe. In 2006 lag die Zahl der Kfz-Betriebe bei 40.200, davon 19.800 Markenbetriebe, in 2007 waren es 39.750 Kfz-Betriebe, darunter 19.700 Markenbetriebe, und in 2008 waren es 39.100 Kfz-Betriebe, 18.900 Markenbetriebe. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung des Werkstätten-Netzes, insbesondere bezüglich der Anzahl der Markenwerkstätten und der freien Werkstätten, sind die Ergebnisse der DAT-Untersuchung über das Reparatur- und Wartungsverhalten der deutschen Autofahrer zu sehen. In besonderem Maße gilt dies für die Marktanteils-Veränderungen bei der Wartung und Reparatur der Fahrzeuge.

1. Wartungsbewusstsein

Es gibt ein Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die auf Grund der Empfehlungen der Hersteller/Importeure hätten durchgeführt werden sollen. Da die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, ergibt sich beim Wartungs-Soll ein Zusammenhang mit der jährlichen Fahrleistung. Im Laufe der letzten Jahre haben die Hersteller/Importeure die Wartungsintervalle immer mehr verlängert mit der Folge, dass das Wartungs-Soll kleiner geworden ist. Ein stärkerer Rückgang dieses Wartungs-Solls wird lediglich dadurch verhindert, dass für die Mehrzahl der Fahrzeuge wenigstens ein Wartungsdienst jährlich, unabhängig von der Fahrleistung, empfohlen wird. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung wurde die Zahl der tatsächlich pro Pkw durchgeführten Wartungsarbeiten, also das „Wartungs-Ist“, ermittelt. Aus der Differenz von Wartungs-Soll und



33 HÄUFIGKEIT DER WARTUNGSARBEITEN



39.100
Kfz-Betriebe gab es 2008,
2004 waren es noch
41.700.

Wartungs-Ist ergibt sich das Wartungsdefizit. **Grafik 33** zeigt, dass sich das Wartungsdefizit in den letzten drei Jahren nicht weiter vergrößert hat.

Werkstätten profitieren von komplizierter Technik

Das Wartungs-Soll, das in den letzten drei Jahren so niedrig war wie nie zuvor, wird sich in den nächsten Jahren vermutlich so gut wie nicht verändern. Dies gilt zumindest, solange sich die Jahresfahrleistung nicht ganz wesentlich ändert und solange für die überwiegende Zahl der Fahrzeuge die Empfehlung gilt, wenigstens einmal jährlich einen Wartungsdienst durchzuführen. Diese Empfehlung könnte durch fahrzeuginterne Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst signalisieren, vielfach überflüssig werden.

Der Rückgang des Wartungs-Solls in den letzten Jahren ist, neben der geringeren Jahresfahrleistung, auch darauf zurückzuführen, dass der Anteil der mit solchen Systemen ausgestatteten Fahrzeuge zunimmt. Nicht kurz-, aber doch mittelfristig ist deshalb zu erwarten, dass das Wartungs-Soll zurückgehen wird. Auf den ersten Blick könnte dies für die Kfz-Betriebe Auftrags- und Umsatzrückgänge bedeuten. Da aber die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik immer komplizierter wird, können Fahrzeughalter bei modernen Fahrzeugen heute schon und in Zukunft vermutlich verstärkt Wartungsarbeiten nicht selbst durchführen. Die Halter müssen vielmehr immer häufiger für Wartungsarbeiten die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch nehmen.

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 werden. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den deutlich gestiegenen und – wie zu befürchten ist – auch in Zukunft steigenden Kraftstoffkosten beeinflusst werden, können dazu führen, dass ein Teil der Autofahrer versucht, durch „großzügigen“ Umgang mit der Wartung ihres Fahrzeugs Unterhaltskosten einzusparen. In 2008 haben 30% der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Dieser Anteil – höher als 2007

34 HÄUFIGKEIT DER VERSCHIEDENEN WARTUNGSARBEITEN

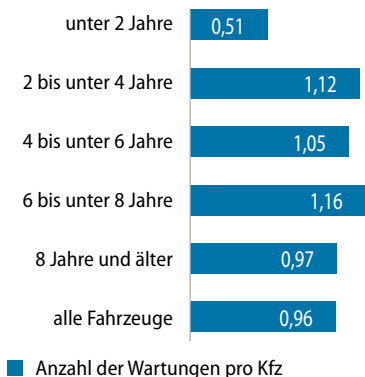
2000 bis 2008 Basis: Pkw-Bestand

An ...% Pkw wurden durchgeführt	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
große Inspektion	41%	42%	43%	41%	40%	46%	48%	47%	46%
kl. Inspektion/Pflegedienst	24%	25%	24%	24%	26%	25%	26%	28%	28%
Motortest	6%	5%	5%	5%	6%	7%	6%	4%	5%
sonstige Inspektion	24%	25%	24%	28%	27%	30%	28%	26%	27%
gesamt	0,96	0,97	0,96	0,98	0,99	1,08	1,08	1,05	1,06

Quelle: DAT

35 WARTUNGSHÄUFIGKEIT

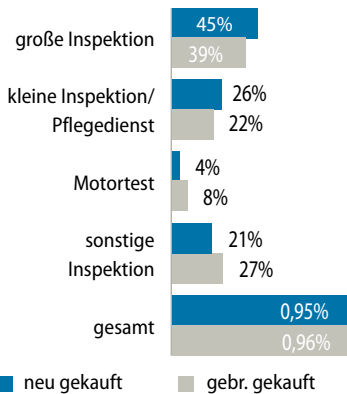
nach Kfz-Alter 2008



Quelle: DAT

36 WARTUNGSVERHALTEN

der Kfz-Halter 2008



Quelle: DAT

(28%) – ist im Interesse der Verkehrs- und Betriebssicherheit viel zu hoch.

2. Der Wartungsbereich

2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Erstmals für das Jahr 2007 hat das Kraftfahrtbundesamt Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. Im Vergleich zum Jahr 2007 ist der Bestand 2008 um 0,5% gewachsen (teilweise vorläufig bzw. geschätzt). Da aber auch an vorübergehend stillgelegten Fahrzeugen nach deren Wiederzulassung Arbeiten durchgeführt werden, ist der Bestand einschließlich der vorübergehenden Stilllegungen Basis für die Berechnung der Anzahl der Arbeiten, die insgesamt an den Fahrzeugen durchgeführt wurden.

Wie *Grafik 34* zeigt, wurden 2008 je Pkw 0,96 Wartungsarbeiten durchgeführt, etwas weniger als noch 2007 (0,97). In der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten gab es gegenüber dem Vorjahr nur minimale Veränderungen.

Durch den (einschließlich vorübergehende Stilllegungen) leicht gestiegenen Pkw-Bestand und die gefallene Zahl der

Wartungsarbeiten je Pkw ist die Gesamtzahl der Wartungsarbeiten in 2008 gegenüber 2007 leicht gefallen.

Wartungshäufigkeit auch altersabhängig

Die Wartungsintervalle sind bei jungen Fahrzeugen länger als bei älteren Fahrzeugen. Auch ist der Anteil der Fahrzeuge mit bordeigenen Systemen, die einen fälligen Wartungsdienst anzeigen, bei jungen Fahrzeugen höher als bei den älteren Fahrzeugen. Deshalb ist es ganz normal, dass an den maximal zwei Jahre alten Fahrzeugen mit Abstand die wenigsten Arbeiten durchgeführt wurden. Dies zeigt *Grafik 35*, die auch ausweist, dass die Fahrzeuge in den übrigen Altersklassen nahezu gleich häufig gewartet wurden, mit der kleinen Einschränkung, dass die sechs bis acht Jahre alten Fahrzeuge Wartungsspitzenreiter waren. Allerdings ist die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten allein nur wenig aussagekräftig, denn mit zunehmendem Fahrzeugalter gibt es Verschiebungen in der Art der durchgeführten Arbeiten. So lassen z. B. die Halter von acht Jahre und älteren Fahrzeugen wesent-

lich seltener eine große Inspektion durchführen als die Halter von Fahrzeugen, die zwei bis acht Jahre alt sind. *Grafik 36* zeigt den Unterschied zwischen neu (im Schnitt 4,7 Jahre alt) und gebraucht (8,6 Jahre) gekauften Fahrzeugen. Während der Unterschied bei der Durchführung der vom Hersteller empfohlenen Arbeiten nicht allzu groß war, zeigt sich, dass bei den gebraucht gekauften und damit älteren Fahrzeugen etwas mehr Motortests und vor allem deutlich mehr sonstige Inspektionen durchgeführt wurden. Gerade die sonstigen Inspektionen führten dazu, dass an den gebraucht gekauften Fahrzeugen statistisch etwas häufiger Wartungsarbeiten durchgeführt wurden als an den neu gekauften.

2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

Wie *Grafik 37* zeigt, waren in 2008 die Vertragswerkstätten die Verlierer bei der Durchführung von Wartungsarbeiten. Mit 63% Marktanteil haben sie 2% verloren. Gewonnen haben dagegen die sonstigen Werkstätten, deren Marktanteil um fünf Prozentpunkte auf 29% gestiegen ist. Wenn man in *Grafik 37* die Entwicklung in den letzten neun Jahren betrachtet, dann ist eine deutliche Verschiebung feststellbar. Diese Verschiebung ist sicherlich auch aufgrund des deutlich gestiegenen Fahrzeugalters begründet (+ 1,1 Jahre bei neu gekauften Fahrzeugen und + 0,5 bei gebraucht gekauften Fahrzeugen). Je älter die Fahrzeuge werden, desto seltener werden

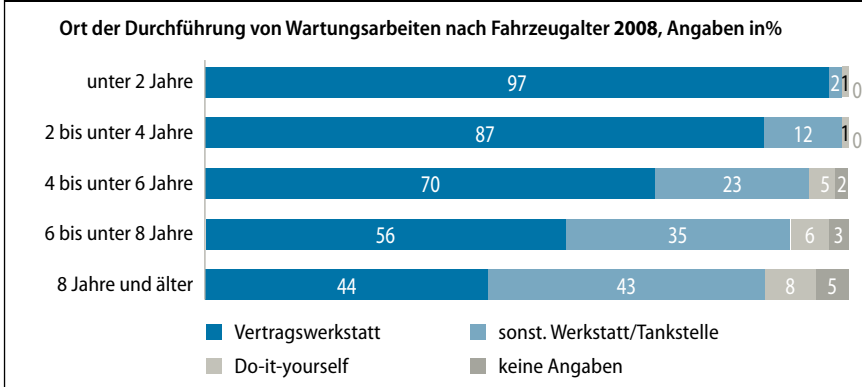


37 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGSARBEITEN

2000 bis 2008		Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100%							
Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Vertragswerkstatt	63%	65%	61%	63%	60%	59%	66%	66%	64%
sonstige Werkstatt	29%	24%	27%	26%	28%	26%	21%	21%	21%
Tankstelle	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%
selbst ohne fremde Hilfe	2%	1%	3%	2%	2%	3%	3%	4%	5%
mit Hilfe eines Bekannten	3%	4%	3%	5%	4%	4%	4%	3%	4%
keine Angaben	3%	5%	6%	4%	5%	7%	6%	5%	5%

Quelle: DAT

38 ORT DER WARTUNGSARBEITEN NACH FAHRZEUGALTER

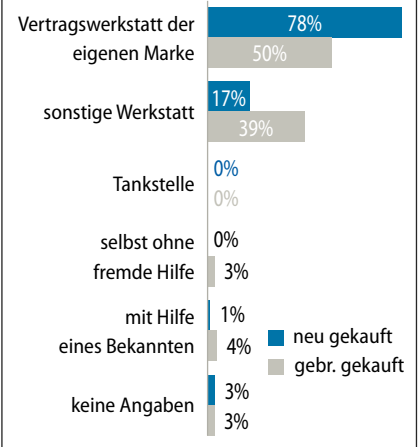


Quelle: DAT

39 ORT DER DURCHFÜHRUNG...

...von Wartungsarbeiten NW und GW 2008

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



Quelle: DAT

Vertragswerkstätten aufgesucht. Die Entwicklung der Marktanteile in den letzten drei Jahren ist auch bestimmt durch die Entwicklung in der Zahl der Markenwerkstätten und der sonstigen Werkstätten. In 2007 ging die Zahl der Vertragswerkstätten stärker zurück als die der sonstigen Werkstätten, in 2008 stieg die Zahl der sonstigen Werkstätten um 150, die der Markenbetriebe ging um 800 zurück. Auffallend sind die unterschiedlichen Marktanteile der Vertragswerkstätten je nach Hersteller. Die japanischen Marken führten mit einem Anteil von 73,3%. Es folgten BMW mit 73,1%, VW mit 64%, Audi mit

63% betrug der Marktanteil der Vertragswerkstätten 2008 – ein Minus von 2 Prozent.

63%, Ford und Opel mit je 60%, Mercedes mit 58% und es endet mit den französischen und den italienischen Marken mit 55% beziehungsweise 54%.

Entscheidenden Einfluss auf den Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten hat das Fahrzeugalter. Wie schon in den Jahren zuvor wurden die unter zwei Jahre

alten Fahrzeuge auch 2008 weit überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Wie **Grafik 38** zeigt, verlagern sich die Wartungsarbeiten mit dem Fahrzeugalter 2 – 8 Jahre zunehmend in die sonstigen Werkstätten.

Auch **Grafik 39**, in der die Marktanteile der Teilmärkte in Abhängigkeit davon dargestellt sind, ob das Fahrzeug von seinem Besitzer neu oder gebraucht gekauft wurde, zeigt diese Verschiebung in den Marktanteilen. Das unterschiedliche Durchschnittsalter neu und gebraucht gekaufter Fahrzeuge wurde schon erwähnt. 78% der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, ließen 2008 Wartungsarbeiten in einer Vertragswerkstatt durchführen. War das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei nur 50%, 5% niedriger als noch im Jahr 2007.

Ältere Fahrzeugalter warten selten in Eigenregie

Ältere wie auch besser verdienende Fahrzeugalter beauftragen wesentlich häufiger die Vertragswerkstätten als jüngere Halter und solche mit niedrigem Einkommen. Von den wenigstens 50 Jahre alten Haltern beauftragten 66% die Vertragswerkstatt mit der Durchführung von Wartungsarbeiten (2007: 70%). Bei den unter 30 Jahre alten galt dies, wie bereits in 2007, nur in 45% der Fälle. Letztere führten dagegen



15%, Erstere dagegen nur 2% der Wartungsarbeiten in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten durch. Differenziert man nach „Ost“ und „West“, dann gilt auch für 2008, dass die Wartung in Eigenregie im Westen Deutschlands mit einem Anteil von 4% eine größere Bedeutung hat als im Osten. Dort wurden nur 3% der Wartungsarbeiten von den Fahrzeughaltern selbst oder deren Bekannten durchgeführt.

2.2.1 Große Inspektion

Eine vom Hersteller/Importeur empfohlene große Inspektion ließen 2008 nur 41% der Pkw-Halter durchführen. Dies ist erneut ein deutlich geringerer Anteil als in den Jahren vor 2004. Wie *Grafik 40* ausweist, haben die sonstigen Kfz-Werkstätten ihren Marktanteil erhöhen können und liegen deutlich über dem Niveau früherer Jahre. Verloren haben die Vertragswerkstätten, deren Marktanteil wieder auf Höhe von 2004 liegt. In Abhängigkeit von der Marke des Fahrzeugs lag der Vertragswerkstätten-Anteil zwischen 61% und 82%, die Vertragswerkstätten der Importeure erzielten mit 73% einen höheren Anteil als die der deutschen Hersteller (65%). Die entsprechenden Vorjahreswerte waren 75% und 72%, d. h. die deutschen Marken haben stärker als die Importmarken verloren. Die große Inspektion an neu gekauften Pkw wurde zu 83%, an gebraucht gekauften nur zu 57% in einer Vertragswerkstatt durchgeführt. Da ge-

40 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER GROSSEN INSPEKTION

2000 bis 2008	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine große Inspektion durchführen ließen = 100%								
	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Ort der Durchführung der großen Inspektion									
Vertragswerkstatt	69%	72%	71%	76%	69%	73%	75%	77%	74%
sonstige Kfz-Werkstatt	24%	20%	23%	19%	23%	18%	16%	15%	15%
Tankstelle	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
selbst ohne fremde Hilfe	1%	1%	1%	0%	2%	2%	2%	3%	3%
mit Hilfe eines Bekannten	3%	3%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	3%
keine Angaben	2%	4%	2%	3%	5%	5%	5%	2%	5%

Quelle: DAT

239 Euro gaben die Fahrzeughalter 2008 im Schnitt für die Wartung aus.

braucht gekaufte Fahrzeuge älter sind als neu gekaufte und das Fahrzeugalter ein entscheidendes Kriterium dafür ist, wo Arbeiten durchgeführt werden, erklärt sich diese Differenz sehr einfach mit eben dem Fahrzeugalter. Der Vertragswerkstätten-Anteil bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren erreichte hohe 94%. Waren die Fahrzeuge dagegen wenigstens acht Jahre alt, dann ließen nur 51% der Halter die große Inspektion in einer Vertragswerkstatt durchführen. Der Vertragswerkstätten-Anteil steigt bis zu einem Einkommen des Hal-

ters von 2.500 Euro und fällt darüber wieder. So wurden die großen Inspektionen zu 74% in Vertragswerkstätten durchgeführt, wenn das Einkommen zwischen 2.000 und 2.499 Euro lag, zu 71% dagegen bei einem Einkommen von wenigstens 2.500 Euro. Männer beauftragten mit der Durchführung der großen Inspektion zu 73% eine Vertragswerkstatt, Frauen nur zu 61%. Letztere beauftragten zu 31% sonstige Werkstätten, Erstere nur zu 20%.

Gewinn für sonstige Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte 2008 93% und lag somit höher als 2007 (92%). Dies, weil die Vertragswerkstätten in 2008 weniger verloren haben, als die sonstigen Werkstätten dazugewinnen konnten. Interessant ist hier der Ost/West-Vergleich. 2007 hatten



41 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER KLEINEN INSPEKTION

2000 bis 2008	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine kleine Inspektion durchführen ließen = 100%								
	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Ort der Durchführung der kleinen Inspektion									
Vertragswerkstatt	66%	68%	61%	60%	59%	57%	65%	66%	65%
sonstige Kfz-Werkstatt	25%	23%	24%	24%	27%	25%	19%	18%	23%
Tankstelle	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%
selbst ohne fremde Hilfe	3%	0%	3%	4%	3%	5%	3%	5%	6%
mit Hilfe eines Bekannten	1%	4%	4%	5%	4%	5%	5%	3%	2%
keine Angaben	5%	4%	8%	6%	6%	8%	8%	7%	3%

Quelle: DAT

42 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER SONSTIGEN INSPEKTION/MOTORTEST

2000 bis 2008	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum sonstige Inspektionen/Motortests durchführen ließen = 100%								
	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Ort der Durchführung der sonst. Inspektion									
Vertragswerkstatt	52%	51%	47%	48%	51%	43%	53%	48%	48%
sonstige Kfz-Werkstatt	40%	32%	35%	36%	33%	38%	32%	31%	27%
Tankstelle	0%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	2%	1%
selbst ohne fremde Hilfe	2%	4%	4%	4%	3%	4%	3%	6%	9%
mit Hilfe eines Bekannten	3%	4%	5%	7%	6%	5%	4%	5%	7%
keine Angaben	4%	6%	9%	4%	6%	9%	8%	8%	8%

Quelle: DAT

die Vertragswerkstätten im Osten einen Marktanteil von 64%, 2008 dagegen von nur noch 60%. Der Marktanteil der Vertragswerkstätten im Westen fiel von 74% in 2007 auf 71% in 2008. Bei den sonstigen Werkstätten war die Entwicklung völlig anders. Im Jahr 2007 hatten diese im Westen einen Anteil von 19%, 2008 dagegen 21%. Im Osten ist der Marktanteil der sonstigen Werkstätten dagegen von 26% in 2007 auf 35% in 2008 gestiegen.

2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

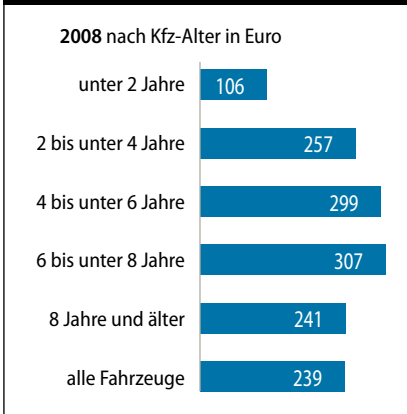
Gefallen auf 66% (2007: 68%) ist in 2008 der Marktanteil der Vertragswerkstätten bei der Durchführung einer kleinen Inspektion/eines Pflegedienstes. Weitere 25% (2007: 23%) dieser Arbeiten wurden in sonstigen Werkstätten durchgeführt, womit der gesamte Werkstättenanteil nicht weniger als 91% erreichte. Dies zeigt *Grafik 41*. Die Bandbreite des Vertragswerkstätten-Anteils bei den verschiedenen Marken reicht von 51% bis 76%, wobei auch bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Importeurs-Marken (67%) einen gegenüber den deutschen Marken (66%) höheren Marktanteil hatten.

Wie bei der großen Inspektion haben bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Vertragswerkstätten der Importeure gegenüber 2007 (71%) deutlich verloren, die der deutschen Hersteller nur leicht verloren (2007: 67%). Was für die große Inspektion gilt, gilt auch für die kleine Inspektion/den Pflegedienst: das Fahrzeugalter hat wesentlichen Einfluss darauf, wo die Arbeiten durchgeführt werden. So hatten die Vertragswerkstätten bei den maximal vier Jahre alten Fahrzeugen einen Anteil von 91%, bei den sechs Jahre und älteren nur noch von 45%. Die sonstigen Werkstätten waren im Osten Deutschlands mit 39% Marktanteil erfolgreicher als im Westen, wo sie nur 24% Anteil erreichten. Frauen beauftragten zu 57% eine Vertragswerkstatt und zu 33% eine sonstige Werkstatt. Die Vergleichswerte für Männer waren 70% und 22%.

2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen Inspektionen ersetzen vor allem die Halter älterer Fahrzeuge häufig durch sonstige Inspektionen oder Motortests. Mit Angeboten wie „Urlaubs-Check“ oder „Winter-Check“ haben sich die Werkstätten auf diese Verhaltensweise eingestellt.

43 WARTUNGSAUFWAND



Quelle: DAT

Wie sehr das Fahrzeugalter Einfluss auf die Durchführung einer sonstigen Inspektion/eines Motortests hat, zeigt sich darin, dass solche Arbeiten an wenigstens sechs Jahre alten Fahrzeugen fast genau drei Mal so häufig durchgeführt wurden wie an den unter vier Jahre alten Fahrzeugen. Wie *Grafik 42* zeigt, wurden 2008 etwas mehr als die Hälfte dieser Arbeiten in einer Vertragswerkstatt und 40% in einer sonstigen Werkstatt durchgeführt.

2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

Mit 239 Euro gaben die Fahrzeughalter in 2008 für die Wartung ihres Fahrzeugs etwas weniger aus als ein Jahr zuvor (241 Euro). Dies ist sicherlich noch damit begründet, dass die Zahl der Wartungshäufigkeit insgesamt zurückgegangen ist. Vor dem Hintergrund der allgemeinen Preisentwicklung hätte man eher erwartet, dass der Aufwand für die Fahrzeugwartung leicht gestiegen ist, doch scheinen sich die Werkstätten darauf eingestellt zu haben, dass die Fahrzeughalter, wie sich in der Einholung von Kostenvoranschlägen zeigt (siehe II. 4.2.), preissensibler geworden sind.

Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2008 bei 15.170 km lag (siehe Kap. III.3), dann ergibt sich wie in 2006 und 2007 ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,6 Cent pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren (*Grafik 43*). Den höchsten Aufwand hatten die vier bis unter sechs Jahre alten Fahrzeuge. Etwas gefallen ist insbesondere der Betrag, den die Halter von wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen in die Wartung investiert haben. Vor

erst etwa 20 bis 25 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Da die „Lebenserwartung“ der Fahrzeuge aber auf über 12 Jahre gestiegen ist, lohnt es sich für die Fahrzeughalter noch, in den Werterhalt dieser Fahrzeuge zu investieren.

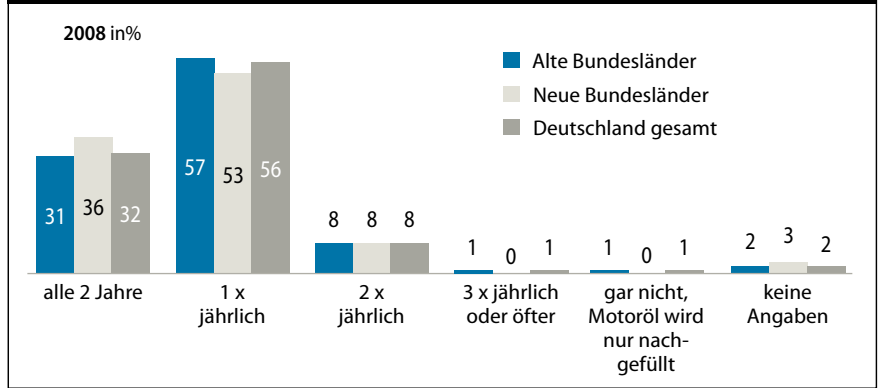
In Abhängigkeit von der Fahrzeugmarke lag der Wartungsaufwand zwischen 194 Euro und 359 Euro. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2008 durchschnittlich 249 Euro für die Fahrzeugwartung im Vergleich zu 2007 (234 Euro) aus; die Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge investierten mit 249 Euro fast genau denselben Betrag wie 2007 (248 Euro). Je höher die Laufleistung des Fahrzeugs, desto höher war tendenziell auch der Wartungsaufwand absolut, relativ gesehen ging er aber zurück. Bei einer Jahresfahrleistung von unter 10.000 km erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 2,6 Cent, lag die Jahresfahrleistung über 30.000 km, dann gaben die Fahrzeughalter nur 1,2 Cent/km aus. Die vorstehend genannten Daten zum Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber an nur 70% der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 357 Euro oder 2,3 Cent/km lag (2007: 335 Euro; 2,2 Cent/km).

2.4 Ölwechselgewohnheiten

Das Verhalten der deutschen Autofahrer beim Ölwechsel einerseits und der Fahrzeugwartung andererseits ist nur sehr eingeschränkt vergleichbar. Die Grafiken 44, 45 und 46 zeigen die Ölwechselgewohnheiten der in der DAT-Untersuchung Befragten auf.

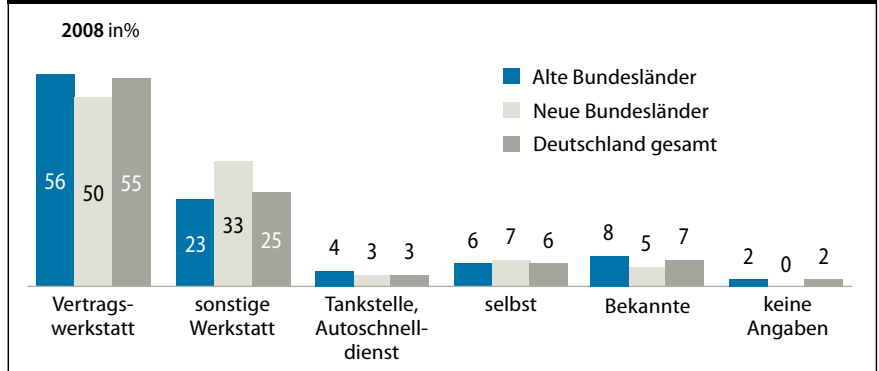
2008 wurden nur noch 0,91 Ölwechsel je Fahrzeug durchgeführt. 2007 waren dies noch 0,93, 2006 0,96 und 2005 1,04. Dies ergibt sich aus der in Grafik 44 dargestellten Häufigkeitsverteilung. Den knapp 0,92 Ölwechseln an den Pkw im Westen standen 0,87 an den Pkw im Osten gegenüber. Bezogen auf die Jahreslaufleistung von 15.170 km bedeuten die 0,91 Ölwechsel, dass statistisch alle 16.670 km das Motoröl gewechselt wurde (2007: alle 16.230 km). Die Motoren der Fahrzeuge im Westen bekamen dabei statistisch alle 16.706 km (2007: 16.245) neues Öl, die Fahrzeughalter „Ost“ wechselten das Öl dagegen schon nach 16.368 km (2007: 16.175).

44 HÄUFIGKEIT DES ÖLWECHSELS



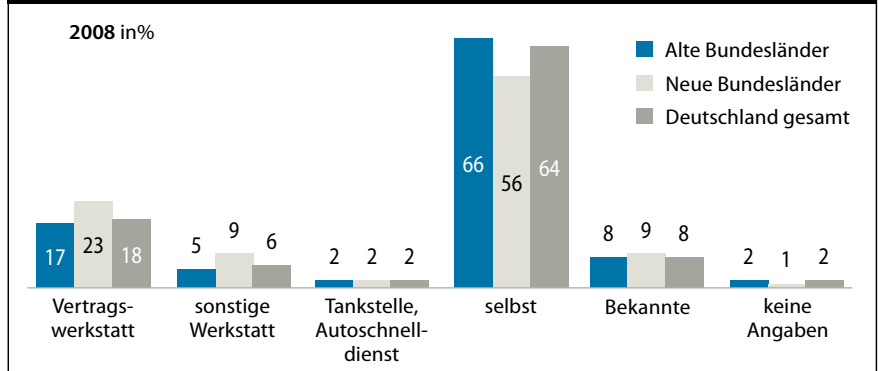
Quelle: DAT

45 ÖLWECHSEL FÜHRT DURCH ...



Quelle: DAT

46 NACHFÜLLEN VON ÖL DURCH ...



Quelle: DAT

0,7 Verschleißreparaturen wurden 2008 ausgeführt – ein neuer Tiefstwert.

Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an den Ölwechseln ist 2008, wie Grafik 45 zeigt, bei 80% konstant geblieben. Autoschnelldienste und Tankstellen, die bei Wartungsarbeiten nahezu bedeutungslos sind, haben zwei Prozentpunkte verloren und führten bundesweit 3% aller Ölwechsel durch. Auch der Do-it-yourself-Bereich hat beim Ölwechsel eine deutlich größere Bedeu-

tung als bei der Fahrzeugwartung. 13% (2007: 15%) der Ölwechsel wurden 2008 in Eigenregie durchgeführt. Häufig wird zwischen den Ölwechseln auch Motoröl nachgefüllt, insbesondere bei älteren Fahrzeugen ist dies oft erforderlich. Dieses Nachfüllen wird, wie Grafik 46 zeigt, mehrheitlich von den Haltern selbst erledigt.

Wie Wartungs- und Reparaturarbeiten werden auch Ölwechsel mit zunehmendem Fahrzeugalter immer seltener in Vertragswerkstätten durchgeführt. So lag deren Marktanteil bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen bei 89%, ganz kontinuierlich sinkt dieser Anteil auf nur noch 33% bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Mit dem Fahrzeugalter steigt dafür

der Anteil der sonstigen Werkstätten/Tankstellen, die an den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen nur gut 4% der Ölwechsel durchführten, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen dagegen auf 41%. Ähnlich entwickelte sich der Do-it-yourself-Anteil, der von 4% bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf 22% (acht Jahre und älter) stieg.

Motorölsorte oft unbekannt

Ein qualitativ hochwertiges Öl scheint für die Fahrzeughalter (oder auch die Werkstätten) wichtig zu sein. Nur so ist zu erklären, dass 46% der Halter angaben, dass der Motor ihres Fahrzeugs mit Synthetik-Öl geschmiert wird (Grafik 47). In den drei Jahren zuvor waren dies 47%, aber davor 41%, 40% und 38%.

30% oder nahezu jeder dritte Fahrzeughalter konnte oder wollte nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors seines Fahrzeugs eingefüllt wurde. In den neuen Bundesländern waren dies 32%. Je nach Fahrzeugalter wissen zwischen 23% bis 39% der Nutzer nicht, welche Motorölsorte sie allgemein verwenden (Grafik 48).

3. Instandsetzungsbereich

3.1 Verschleißreparaturen gehen weiter zurück

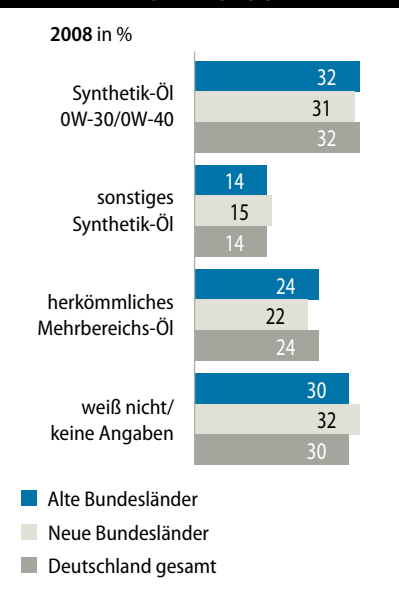
Den Herstellern/Importeuren ist es gelungen, die Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate zu verlängern, mit der Folge, dass die Zahl der Verschleißreparaturen je Pkw und Jahr immer weiter zurückgeht. In 2008 wurde mit nur noch 0,70 derartigen Reparaturen ein neuer Tiefstwert erreicht (Grafik 49). Das inzwischen auf über 8,3 Jahre gestiegene Durchschnittsalter des Pkw-Bestandes hätte eigentlich erwarten lassen, dass die Reparaturquote eher steigt als zurückgeht.

Man muss deshalb davon ausgehen, dass nicht nur die hohe Lebensdauer der Verschleißaggregate zu der niedrigen Reparaturquote geführt hat, sondern auch, dass die Fahrzeughalter die eine oder andere eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen ließen. Die weiterhin hohe Mängelquote bei der Hauptuntersuchung nach § 29 StVZO spricht da auch eine deutliche Sprache.

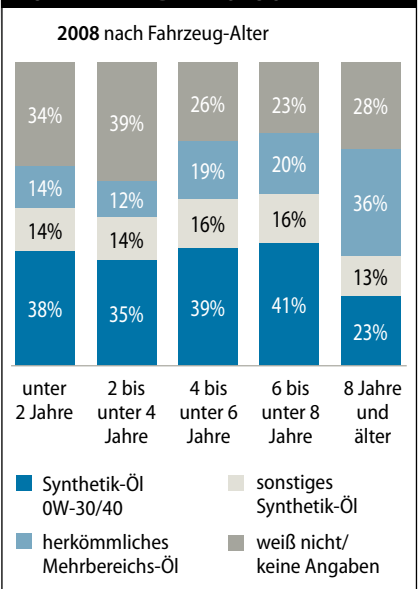
Verschleißschäden wurden 2008 an 40% (2007: 38%) aller Fahrzeuge beseitigt. An den Fahrzeugen, die tatsächlich repariert



47 VERWENDETE ÖLSORTE



48 VERWENDETE ÖLSORTE



49 HÄUFIGKEIT VON VERSCHLEISSREPARATUREN

	2000 bis 2008 Basis: Pkw-Bestand								
	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,70	0,72	0,75	0,79	0,76	0,86	0,80	0,81	0,78

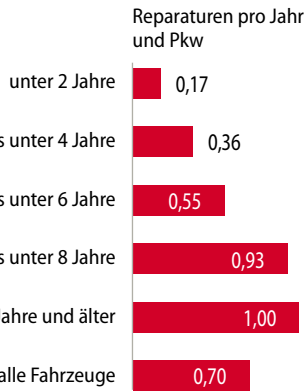
Quelle: DAT

wurden, fielen damit zirka 1,8 (2007: 1,9) Reparaturen an. Nur an 12% der bis zwei Jahre alten Fahrzeuge wurden Verschleißschäden beseitigt. Die höchste Reparaturquote war erwartungsgemäß an den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen zu verzeichnen. An 54% der Pkw dieser Altersklassen wurden 2008 Repara-

turen durchgeführt. Auch mit der Jahresfahrleistung stieg die Reparaturquote an, jedoch längst nicht so stark wie die Fahrleistung selbst, was auch ein Beleg dafür ist, dass die Standfestigkeit und Lebensdauer fast aller Fahrzeugteile/Aggregate und damit der Fahrzeuge selbst sehr hoch ist.

50 INSTANDSETZUNGEN

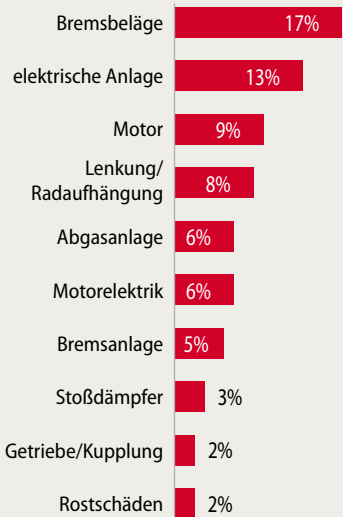
nach Kfz-Alter 2008



Quelle: DAT

51 HÄUFIGKEIT VON ARBEITEN

Austausch- und Reparaturarbeiten 2008



Quelle: DAT

52 EINFLUSS DES FAHRZEUGALTERS AUF SCHADENSHÄUFIGKEIT

2008 Mehrfachnennungen sind möglich

Instandsetzungen an	Alter des Wagens				
	bis 2 Jahre	2-4 Jahre	4-6 Jahre	6-8 Jahre	8 J. und älter
Abgasanlage	0%	1%	6%	7%	10%
elektrische Anlage	5%	9%	10%	20%	15%
Rostschäden	0%	0%	1%	2%	3%
Motorelektrik	3%	3%	2%	6%	10%
Bremsanlage (o. Beläge)	1%	2%	5%	5%	8%
Getriebe/Kupplung	1%	0%	1%	3%	4%
Motor	1%	9%	5%	11%	12%
Stoßdämpfer	1%	1%	1%	5%	4%
Lenkung/Radaufhängung	2%	2%	8%	9%	9%
Bremsbeläge	1%	8%	17%	23%	23%
Sonstiges	2%	1%	1%	3%	2%
gesamt	0,17	0,36	0,55	0,93	1,00

Quelle: DAT

53 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER VERSCHLEISSREPARATUREN

2000 bis 2008	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100%									
	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	
Vertragswerkstatt der eigenen Marke	45%	49%	49%	46%	41%	45%	54%	49%	46%	
sonstige Kfz-Werkstatt	37%	33%	35%	35%	37%	33%	26%	25%	28%	
Tankstelle	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	
selbst ohne fremde Hilfe	7%	6%	5%	6%	7%	9%	8%	9%	10%	
mit Hilfe eines Bekannten	9%	8%	4%	9%	7%	6%	8%	7%	8%	
keine Angaben	2%	4%	7%	4%	8%	6%	4%	9%	8%	

Quelle: DAT

Mehr Verschleiß bei älteren Fahrzeugen

Grafik 50 zeigt die Häufigkeit von Verschleißreparaturen je Pkw in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter. Sehr deutlich wird, dass steigendes Fahrzeugalter mehr Reparaturen zur Folge hat. Der Anstieg ab dem vierten Jahr war vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen, Reparaturen an

der Abgasanlage und häufigere Störungen an der Lenkung/Radaufhängung zurückzuführen. Für den weiteren Anstieg der Reparaturquote ab dem sechsten Jahr, sind auch die Reparaturen an Stoßdämpfer, Getriebe/Kupplung und verstärkt die elektrische Anlage verantwortlich.

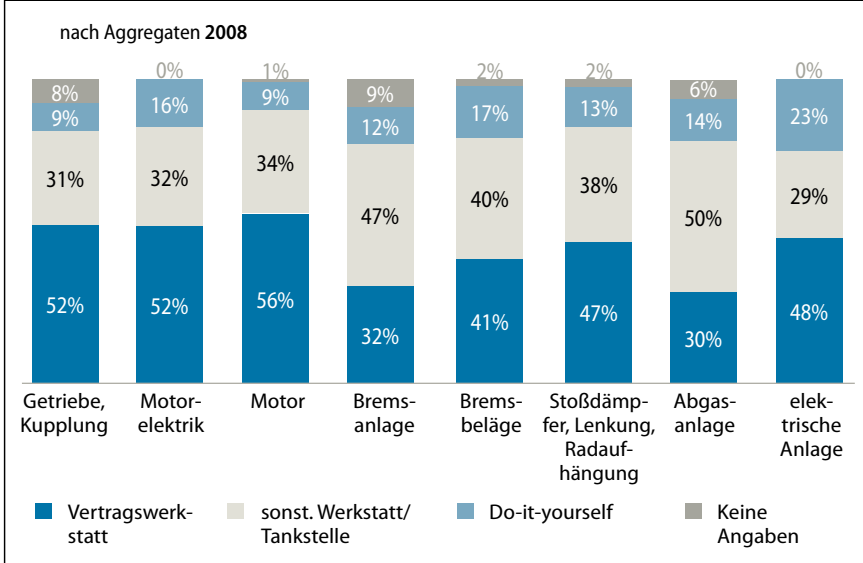
Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt Grafik 51, wobei der Ersatz von Bremsbelägen/-klötzen und die Beseitigung von Störungen in der elektrischen Anlage auch 2008 die Spitzenplätze einnehmen. Den Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenhäufigkeit der wesentlichen Verschleißteile/Aggregate zeigt Grafik 52.

3.2 Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen sinkt

Die Vertragswerkstätten führten 2008 45% der Verschleißreparaturen durch (2007: 49%).



54 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON INSTANDESETZUNGSARBEITEN



Die sonstigen Werkstätten erreichten dagegen einen Marktanteil von 37% nach 33% in 2007. Dies zeigt **Grafik 53**, die auch ausweist, dass anteilig mehr Reparaturen im Do-it-yourself erledigt wurden als noch in 2007.

Grafik 54 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, beim Ersetzen der Bremsbeläge, aber auch bei Schäden an der Abgasanlage besonders gut abschneiden. Gerade so genannte Auto-schnelldienste bieten viele dieser Arbeiten zu für Autofahrer attraktiven „Paketpreisen“ an.

Wie bei der Fahrzeugwartung werden auch bei der Beseitigung von Verschleißschäden mit zunehmendem Fahrzeualter tendenziell immer mehr Arbeiten von sonstigen Werkstätten oder im Do-it-yourself durchgeführt. Dies zeigt **Grafik 55**. Bei deutlich über 85% liegt der Vertragswerkstätten-Anteil bei den unter vier Jahre alten Fahrzeugen, sind die Fahrzeuge mindestens sechs Jahre alt, haben diese Betriebe nur noch einen Anteil von, gewichtet, unter 36%. Sehr unterschiedlich verhalten sich die Halter „neu“ bzw. „gebraucht“ gekaufter Fahrzeuge (**Grafik 56**). Da die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt unter fünf, die gebraucht gekauften dagegen über acht Jahre alt waren, ist dieser Unterschied vornehmlich durch das Fahrzeualter bedingt.

Für die Vertragswerkstätten sind ältere Fahrzeughalter treuere Kunden als jüngere. 51% der wenigstens 50 Jahre alten

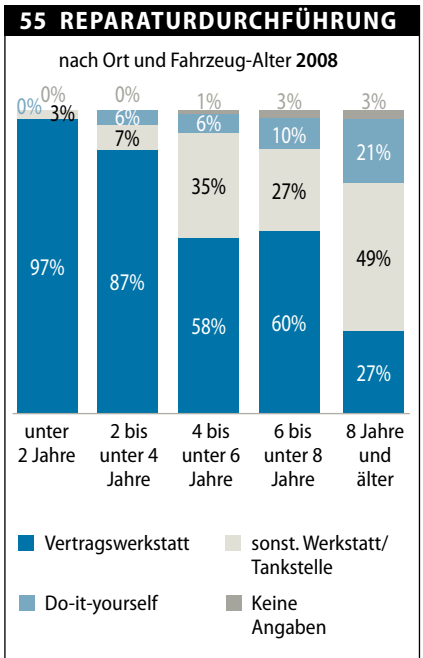
45% der Pkw-Besitzer wählen für Verschleißreparaturen die Vertragswerkstatt.

Halter, aber nur 18% der unter 30-jährigen ließen Verschleißschäden dort beseitigen. Auch das verfügbare Haushaltseinkommen ist entscheidend dafür, wo repariert wird. Lag das Netto-Einkommen unter 2.500 Euro, dann wurden die Vertragswerkstätten bei 34% der Arbeiten beauftragt, Halter mit einem Einkommen über 2.500 Euro beauftragten Vertragswerkstätten bei 60% der Arbeiten.

Im Gegensatz zu den Wartungsarbeiten lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei den deutschen Marken bei Verschleißreparaturen über dem der Import-Marken. Der Unterschied war mit 44% zu 41% ähnlich groß wie bei den Wartungsarbeiten.

Deutlicher war der Unterschied bei den Marktanteilen zwischen „Ost“ und

VERSCHLEISSREPARATUREN



„West“. Während im Westen rund 47% der Verschleißreparaturen in Vertragswerkstätten durchgeführt wurden, waren dies im Osten nur noch 35%. Unterschiede gab es auch im Do-it-yourself. Rechnet man „keine Angabe“ diesem Teilmarkt zu, dann wurden dort im Westen rund 18%, im Osten knapp 12% der Arbeiten durchgeführt. Eine deutlich stärkere Position als im Westen Deutschlands mit einem Marktanteil von 37% haben die sonstigen Werkstätten im Osten mit 53% Marktanteil.

3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

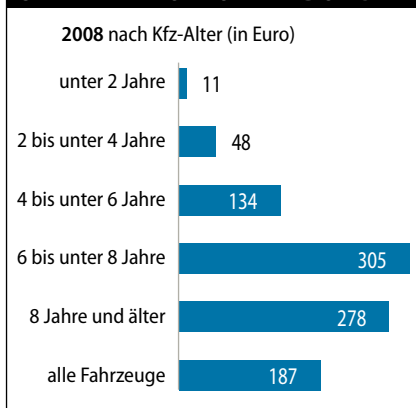
Zwar ging die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug 2008 zurück, aber der Aufwand für diese Reparaturen stieg deutlich: 2007 investierten die Fahrzeughalter

56 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON REPARATUREN

nach Fahrzeugerverwerb 2008	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100%	
	neu gekauft	gebraucht gekauft
Vertragswerkstatt der eigenen Marke	69%	34%
sonstige Kfz-Werkstatt	21%	44%
Tankstelle	1%	0%
selbst ohne fremde Hilfe	4%	8%
mit Hilfe eines Bekannten	4%	11%
keine Angaben	1%	3%

Quelle: DAT

57 REPARATURAUFWÄNDUNGEN



Quelle: DAT

durchschnittlich noch 163 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden, 2008 waren es 187 Euro je Fahrzeug (Grafik 57). Diese 187 Euro bedeuten bei der Jahresfahrleistung von 15.170 km einen Reparaturaufwand von 1,2 Cent/km (2007: knapp 1,1 Cent/km).

Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug war in „Ost“ (0,73) und „West“ (0,70) unterschiedlich. Für diese 0,73 Arbeiten gaben die Fahrzeughalter im Osten nur 176 Euro aus, die im Westen 189 Euro. Berücksichtigt man die jeweilige Fahrleistung (Ost: 14.240 km; West: 15.370 km), dann bedeutet dies einen Aufwand im Osten und im Westen Deutschlands von jeweils 1,2 Cent/km.

Es wurde schon erwähnt, dass 2008 nur an 40% aller Pkw Verschleißreparaturen durchgeführt wurden. Die vorstehend genannten Zahlen über den Reparaturaufwand beziehen sich aber auf die Gesamtheit der Fahrzeuge. Dies bedeutet, dass in die Fahrzeuge, die tatsächlich repariert wurden, durchschnittlich rund 468 Euro investiert wurden. 2007 waren dies rund 430 Euro. Der Aufwand für Verschleißreparaturen steigt mit der Jahresfahrleistung zwar absolut an, aber bei weitem nicht so stark wie die Fahrleistung selbst. Bei einer Jahresfahrleistung unter 10.000 km lag der Reparaturaufwand über alle Pkw bei 1,6 Cent pro Kilometer und bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 km bei gerade einmal 1,0 Cent/km. Die entsprechenden Daten für die tatsächlich reparierten Fahrzeuge waren 3,1 Cent/km bzw. 1,2 Cent/km. Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanzbasis durchgeführt wurden, sind in den vorgenannten Beträgen nicht berücksichtigt.

58 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON UNFALLREPARATUREN

2000 bis 2008	2000 bis 2008									
	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	
Vertragswerkstatt der eigenen Marke	56%	58%	59%	51%	52%	60%	61%	69%	62%	
sonstige Kfz-Werkstatt	36%	35%	36%	36%	35%	28%	28%	24%	27%	
Tankstelle	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	
selbst ohne fremde Hilfe	2%	0%	3%	5%	4%	3%	6%	4%	5%	
mit Hilfe eines Bekannten	3%	5%	1%	4%	6%	1%	3%	2%	6%	
keine Angaben	3%	2%	1%	4%	3%	8%	1%	1%	0%	

Quelle: DAT

3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

2008 wurde im Auftrag der Fahrzeughalter nur an 10% aller Pkw eine Unfallreparatur durchgeführt. Bei wem die Halter diese Unfallreparaturen in Auftrag gegeben haben, zeigen die zwei Grafiken 58 und 59. Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Die Vertragswerkstätten haben zwei Prozentpunkte verloren. Der hohe Marktanteil der sonstigen Werkstätten im Vergleich zu den Jahren vor 2004 ist auch Folge der sehr aktiven „Schadensteuerung“ durch die Versicherer. Die Änderung des Schadenersatzrechts zum 1. August 2002, die schon für 2003 hätte erwarten lassen, dass die Werkstätten insgesamt Marktanteile gewinnen, hat, so scheint es, jetzt ebenso geffriren wie die Änderung des Gewährleistungsrechts im Gebrauchtwagengeschäft. Deutlich wird dies zusätzlich an dem doch recht geringen Marktanteil des Do-it-yourself.

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 91% der Halter unter vier Jahre alter Fahrzeuge ist die Vertragswerkstatt die richtige Adresse, bei mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gilt dies nur noch zu 38%. Dagegen werden bei den wenigsten acht Jahre alten Fahrzeugen Unfallreparaturen zu 54% in sonstigen Werkstätten in Auftrag gegeben. Bei neu gekauften Fahrzeugen beauftragten die Fahrzeughalter zu 74% eine Vertragswerkstatt mit der Instandsetzung eines Unfallschadens, bei gebraucht gekauften waren es 43%.

Do-it-yourself auf niedrigem Niveau

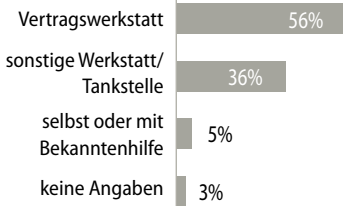
Der Do-it-yourself-Anteil bei der Reparatur von Unfallschäden blieb 2008 konstant auf 5%, wenn man „keine Angabe“ mitzählt 8%. 2007 wurden 5%, mit „keine Angabe“ 7%, der Unfallschäden in Eigenregie der Fahrzeughalter instand gesetzt, im Vergleich zu früheren Jahren verblieben Do-it-yourself-Unfallreparaturen aber auf niedrigem Niveau. Bei kleineren Schäden werden die Fahrzeuge gelegentlich unrepariert weiterbenutzt. In zahlreichen Fällen wird ein unfallbeschädigtes Fahrzeug aber auch unrepariert in Zahlung gegeben, weshalb Unfallschäden häufig von Kfz-Betrieben in eigener Regie instand gesetzt werden. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung ist nicht zu ermitteln, wie hoch die Zahl dieser Fälle ist. Legt man Zahlen der Versicherer über die Gesamtzahl der regulierten Schäden zugrunde, dann muss man von einer beachtlichen Zahl ausgehen.

Eine ganz besondere Rolle spielt bei der Reparatur von Unfallschäden die Verkehrssicherheit. Nicht von ungefähr gab es schon die Forderung, dass nach der Reparatur schwerer Unfallschäden vor der Wiederbenutzung des Fahrzeugs dieses durch einen Sachverständigen begutachtet werden solle. Da die Gefahr einer nicht sachgerechten Reparatur nahezu ausschließlich dann besteht, wenn nicht in einer Fachwerkstatt, sondern in Do-it-yourself repariert wird, ist der in den letzten beiden Jahren geringe Do-it-yourself-Anteil 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 ge-

59 UNFALLREPARATUREN

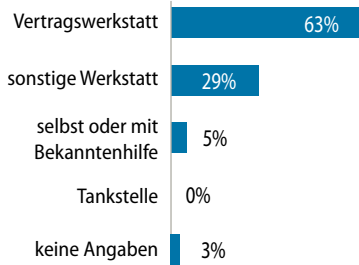
Ort der Durchführung 2008



Quelle: DAT

60 WARTUNGSMARKT

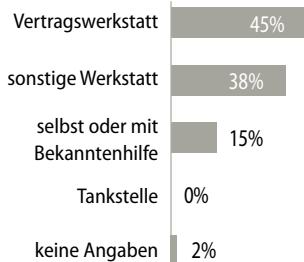
2008



Quelle: DAT

61 REPARATURMARKT

2008 (ohne Unfall)



Quelle: DAT

legendlich auch im Ausland (Stichwort „Reparaturtourismus“) beseitigt wird.

4. Zusammenfassung

4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Im Auftrag der Fahrzeughalter wurden 2008 je Pkw 0,96 Wartungsarbeiten, 0,70 Verschleiß- und 0,10 Unfallreparaturen durchgeführt, insgesamt also nur noch 1,76 (2007: 1,78; 2006: 1,81; 2005: 1,87) Arbeiten. Trotz des gestiegenen Fahrzeugbestands, wie schon erwähnt einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge, ist damit die Gesamtzahl der von den Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten noch einmal zurückgegangen, und zwar um 0,6%. Dies zeigt *Grafik 62*.

Leicht gestiegen ist dabei die Zahl der Unfallreparaturen, bei Verschleißreparaturen als auch bei Wartung waren dagegen Rückgänge zu verzeichnen. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten

62 GESAMTMARKT

2007 und 2008 Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio. Stück)

	2007	2008	%
Vertragswerkstatt eigene Marke	47,9	45,5	- 5,0
sonst. Werkstatt	23,6	27,0	+ 14,2
Tankstelle	0,4	0,3	- 19,2
selbst ohne fremde Hilfe	2,5	3,1	+ 24,9
mit Hilfe eines Bekannten	4,7	4,1	- 12,6
keine Angaben	3,7	2,2	- 40,0
gesamt	82,8	82,2	- 0,6

Quelle: DAT

0,6% beträgt der erneute Rückgang des Gesamtmarkts bei **Wartung und Reparatur.**

zeigt *Grafik 60*. Die Vertragswerkstätten hatten in diesem Teilbereich ein Minus zu verzeichnen, die sonstigen Werkstätten konnten dagegen spürbare Zuwächse verzeichnen. Der Do-it-yourself-Bereich war bei der Fahrzeugwartung konstant.

Vertragswerkstätten verlieren Marktanteil bei Reparaturen

Die Vertragswerkstätten verloren 2008 4% Marktanteil bei der Durchführung von Verschleißreparaturen und haben jetzt einen Anteil von 45%. Bei der Durchführung von Unfallreparaturen fielen sie um zwei Prozentpunkte auf 56%.

Die sonstigen Werkstätten gewannen bei Verschleißreparaturen in 2008 einen Marktanteil von 38% nach 33% in 2007 und bei Unfallreparaturen von 36% (2007: 35%). Damit sind die Vertragswerkstätten deutliche Verlierer und die freien Werkstätten deutliche Gewinner.

Die Marktanteile bei Unfall- und bei Verschleißreparaturen, aber auch bei der Wartung zeigen die *Grafiken 59 bis 61*, aus denen sich auch ergibt, dass der Do-it-yourself-Bereich ziemlich unverändert blieb.

Die Antworten auf die Frage an die Fahrzeughalter, ob sie Systemanbieter beauftragen, zeigen, dass die Fahrzeughalter



die verschiedenen Systemanbieter immer noch nicht als eigenständige „Marke“, sondern als „sonstige Werkstatt“ in Abgrenzung zur Vertragswerkstatt sehen. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) in den letzten Jahren gibt **Grafik 63** Auskunft.

Bei alten Autos dominieren die sonstigen Werkstätten

Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß das, was für die einzelnen Bereiche Wartung, Verschleiß und Unfall gilt: Mit zunehmendem Fahrzeugalter wechseln die Fahrzeughalter in großer Zahl von der Vertragswerkstatt in sonstige Werkstätten, die, wie **Grafik 64** zeigt, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten überholen. Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself haben in dieser Fahrzeug-Altersklasse „Konjunktur“.

4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Auch 2008 ist die Zahl der Kfz-Betriebe weiter gesunken. Gab es 2007 noch 39.750 Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später nur noch 39.100. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man unter Zugrundelegung der Ergebnisse der Untersuchung über das Kundendienstverhalten die Wettbewerbssituation dieser Betriebe betrachtet. Diese 39.100 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter 72,5 Mio. Reparatur- und Wartungsaufträge. Gegenüber 2007 (71,5 Mio. Aufträge) ein Plus von 1,3%. Wie sich die Reparatur- bzw. Wartungsaufträge auf die Vertrags- bzw. sonstigen Werkstätten verteilten, zeigt **Grafik 65**. 2008 konnten die Vertragswerkstätten 63% aller Werkstattaufträge für sich verbuchen. In den Jahren zuvor waren dies 67% (2007), 65% (2006) und 64% (2005).

Mehr Aufträge für die einzelnen Betriebe

Legt man den Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge zugrunde, dann hatte jeder der 39.100 Kfz-Betriebe statistisch 1.195 (2007: 1.170) Fahrzeuge zu betreuen. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,76 (2007: 1,78) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt gut 88% (2007: 86%). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.135 Fahrzeuge betreute, sondern nur 1.051 (2007: 1.011) Fahrzeuge betreute. Bei 1,76 Arbeiten entfielen damit auf jeden Kfz-

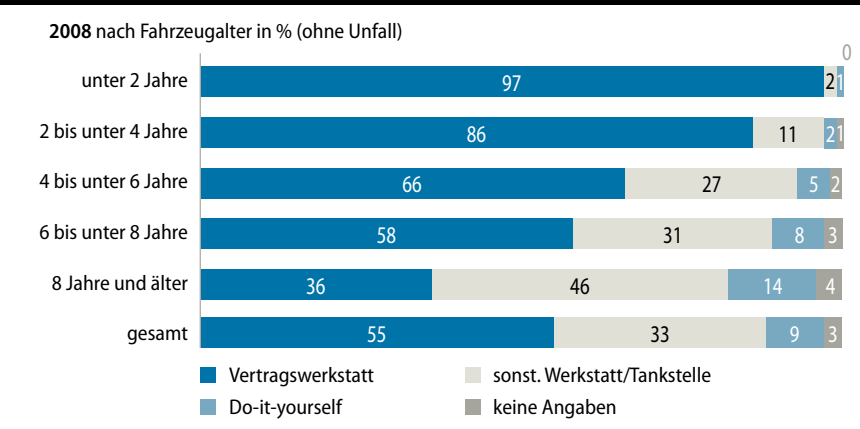
63 MARKANTEILE IM WARTUNGS- UND REPARATURMARKT

2000 bis 2008 ohne Unfallreparaturen

Marktanteil	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Vertragswerkstatt	55%	58%	59%	51%	52%	60%	61%	69%	62%
sonstige Kfz-Werkstatt	33%	35%	36%	36%	35%	28%	28%	24%	27%
Tankstelle	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
selbst ohne fremde Hilfe	4%	0%	3%	5%	4%	3%	6%	4%	5%
mit Hilfe eines Bekannten	5%	5%	1%	4%	6%	1%	3%	2%	6%
keine Angaben	3%	2%	1%	4%	3%	8%	1%	1%	0%

Quelle: DAT

64 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGS- UND REPARATURARBEITEN



Quelle: DAT

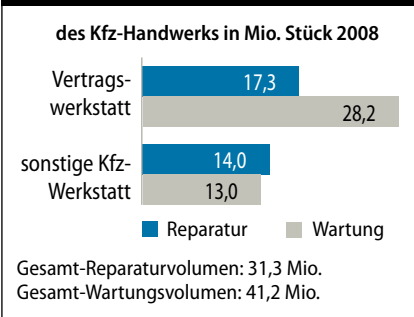
86 %
der Autofahrer, die eine Werkstatt aufsuchten, sind Stammkunden.

trieb durchschnittlich 1.851 Aufträge durch die Fahrzeughalter, gegenüber 2007 (1.799 Aufträge) ein Plus von 2,9%. Wenn innerhalb von nur sechs Jahren deutlich über 4.500 Betriebe aufgegeben haben, so ist dies ein Indiz dafür, dass sich die Kfz-Branche in schwerem Fahrwasser befindet. Nachdem sich das „Sterben“ der Betriebe in 2006 und 2007 verlangsamt hat, hat es in 2008 wieder zugenommen.

Werkstattkunden sehr zufrieden

Wie schon in den Vorjahren waren auch 2008 die Werkstattkunden mit ihrer Werkstatt insgesamt gesehen sehr zufrieden. Dabei wurden auch 2008 die Werkstätten im Osten in allen Punkten besser beurteilt als die Werkstätten im Westen. Der Unterschied ist aber kleiner geworden, weil die Beurteilung der Werkstätten „West“ besser ausfiel als 2007 (**Grafik 66**).

65 AUFTRAGSVOLUMEN



Quelle: DAT

Trotz der insgesamt mehr als guten Beurteilung bleibt festzustellen, dass der eine oder andere Betrieb doch noch daran arbeiten muss, um seine Kunden zufrieden zu stellen, denn auch 2008 gab es Werkstattkunden, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur mäßig zufrieden waren oder diese sogar als schlecht empfanden.

Häufiger Kostenvoranschläge eingeholt

86% der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, verbrachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren also Stammkunden (2007: 86%). Dabei wechselten

66 WERKSTÄTTEN IM URTEIL DER KUNDEN

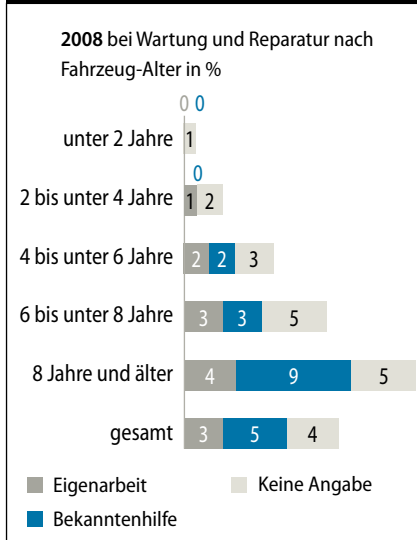
2007 und 2008				
Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht	Alte Bundesländer		Neue Bundesländer	
	2008	2007	2008	2007
Lage des Betriebes	1,9	2,0	1,9	1,9
Gesamteindruck des Betriebes	1,8	1,9	1,8	1,7
Ersatzteilbeschaffung	1,7	1,8	1,6	1,7
kurzfristige Terminvereinbarung	1,6	1,7	1,4	1,4
Termineinhaltung	1,5	1,5	1,4	1,3
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,6	1,7	1,6	1,6
Höflichkeit des Personals	1,4	1,6	1,4	1,4
Sach- und Fachkenntnis des Personals	1,5	1,6	1,5	1,5
Bemühen um reelle Beratung	1,6	1,7	1,6	1,6
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,6	1,6	1,5	1,5
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	1,9	2,1	1,7	1,9
optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,7	1,7	1,6	1,5
Einhaltung des Kostenvoranschlages	1,6	1,6	1,5	1,4
telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,5	1,5	1,4	1,4

Quelle: DAT

91% der Halter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, nie die Werkstatt, war das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann traf dies nur für 82% der Halter zu. Die Fahrer von Import-Marken gingen zu 88% immer in dieselbe Werkstatt, die Fahrer deutscher Marken zu 85%. Mit dem Alter des Fahrzeughalters steigt die Treue zu einer ganz bestimmten Werkstatt kontinuierlich an, mit dem Alter des Fahrzeugs geht sie dagegen fast kontinuierlich zurück. Eine Ausnahme bilden die sehr jungen Fahrer unter 22 Jahren, die ebenfalls sehr loyal sind. Die Einholung eines Kostenvoranschlags ist zwar für viele Werkstattkunden noch ein Fremdwort, doch auch 2008 wurden ähnlich viele Kostenvorschläge eingeholt wie in 2007. Vor der Durchführung von Wartungsarbeiten ließen sich 40,3% einen solchen erstellen (36,5% von einer, 3,8% von mehreren Werkstätten), vor der Erteilung von Reparaturaufträgen waren es immerhin 72% (64% und 8%). Die entsprechenden Anteile in 2007 waren 41% (35% und 6%) bzw. 69% (58% und 11%). Dies lässt darauf schließen, dass die Autofahrer in 2008 preissensibler geworden sind.



67 DO-IT-YOURSELF-ANTEIL



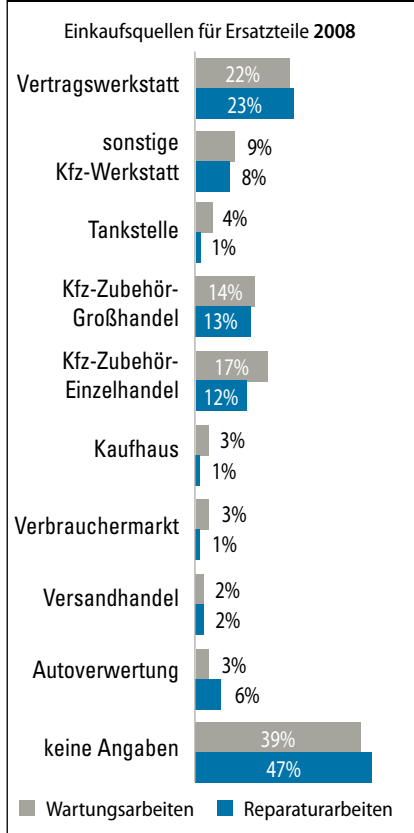
Do-it-yourself weiterhin zu hoch

Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2008 in dem insgesamt rückläufigen Markt nicht unbedingt zufrieden sein. Dies gilt weniger für die sonstigen Werkstätten, umso mehr aber für die Vertragswerkstätten.

Zufrieden könnten die Werkstätten dann sein, wenn nicht immer noch viele Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu großen Teilen in Schwarzarbeit) erledigt werden würden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden auch 2008 knapp 9% oder rund 2,2 Mio. aller Arbeiten von den Haltern selbst oder von „Bekanntenen“ erledigt. Rechnet man dem Do-it-yourself auch die rund 3,7 Mio. Arbeiten zu, zu denen keine Angabe gemacht wurde, wo diese durchgeführt wurden, dann kann man von rund 9,4 Mio. im Do-it-yourself erledigten Arbeiten ausgehen. Dies sind zwar etwas weniger als noch 2007 (10,9 Mio.), aber immer noch zu viele.

Der Do-it-yourself-Anteil nimmt mit dem Fahrzeugalter sehr deutlich zu, dies zeigt Grafik 67, in der auch die Anteile „keine Angabe“ dargestellt sind. Damit die „Heimwerker“ Arbeiten selbst durchführen können, benötigen sie in der Regel Ersatzteile. Grafik 68 zeigt, dass diese Ersatzteile überwiegend (soweit überhaupt Angaben dazu gemacht wurden) in Werkstätten eingekauft werden. Den dabei entstehenden Kundenkontakt sollten die Werkstätten nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen (Grafiken 67 und 68).

68 DO-IT-YOURSELF



5. Werkstattkontakte durch gesetzlich vorgeschriebene Fahrzeuguntersuchungen

Der Gesetzgeber schreibt die regelmäßige Fahrzeugüberprüfung vor. Eine dieser Überprüfungen ist die so genannte Hauptuntersuchung nach § 29 StVZO. Diese Hauptuntersuchung wird entweder an einer Technischen Prüfstelle oder im Rahmen der freiwilligen Kfz-Überwachung durch eine Überwachungsorganisation durchgeführt. Letzteres erfolgt häufig in einer Werkstatt.

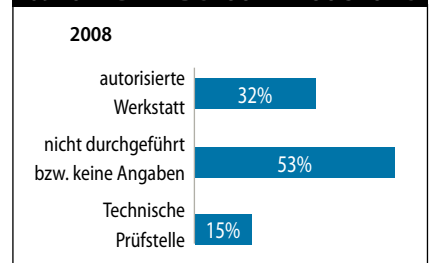
Des Weiteren ist die Abgasuntersuchung nach § 47 StVZO vorgeschrieben, die entweder an einer Technischen Prüfstelle, an einer Prüfstelle einer Überwachungsorganisation oder durch eine hierfür autorisierte Fachwerkstatt vorgenommen werden kann. Beide Untersuchungen werden häufig in einer Werkstatt durchgeführt. Dadurch ergeben sich für die Werkstätten zusätzliche Kundenkontakte.

Marktanteil Technischer Prüfstellen sehr gering

Um eine fällige Hauptuntersuchung durchführen zu lassen, fahren immer weniger



69 ORT DER ABGASUNTERSUCHUNG



9,4 Mio. Arbeiten wurden im „Do-it-yourself“ erledigt: etwas weniger als 2007

Autofahrer an Technische Prüfstellen. Deren Marktanteil lag im 1. Halbjahr 2008 bei gut 22% (Quelle: KBA). Nahezu 78% der Autofahrer nutzen für die Hauptuntersuchung das Angebot der Überwachungsorganisation, die zwar vielfach auch Prüfstellen haben, die Prüftätigkeit aber mehrheitlich direkt in den Werkstätten durchführen. Die sich



Höhere Verkehrssicherheit durch AU

Der Gesetzgeber hat die Abgasuntersuchung ehemals aus Gründen des Umweltschutzes eingeführt. Da mit Einführung der (damaligen) Abgassonderuntersuchung (ASU) der Do-it-yourself-Anteil bei der Fahrzeugwartung und -reparatur, der 1984 noch bei nicht weniger als 30% (bei allerdings auch einfacherer Fahrzeugtechnik) lag, spürbar zurückging, hat diese Untersuchung, sozusagen als Zusatznutzen, auch einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zur Erhöhung der Verkehrssicherheit geleistet.

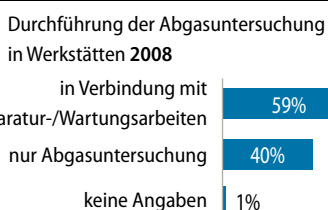
6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt

Für die Mehrheit der Autofahrer gibt es keinen bestimmten Wochentag, der für Reparatur- und Wartungsarbeiten bevorzugt werden würde. Dies zeigt *Grafik 71*. Immerhin 9% der Befragten gaben an, sie würden Werkstätten häufiger beauftragen, wenn diese auch an Samstagen arbeiten würden (2007: 7%). Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von wenigstens 25.000 km würden sogar zu 16% die Werkstatt bei Samstags-Öffnung häufiger beauftragen. Ginge es nur nach den mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughaltern, dann bräuchten die Werkstätten nicht daran denken, auch samstags zu arbeiten, denn nicht einmal 6% dieser Autofahrer würden dieses Angebot mit mehr Aufträgen unterstützen.

Öffnung der Werkstatt an Samstagen bringt (neue) Kunden

Für Vielfahrer, das zeigen die oben genannten 16%, scheint es besonders wichtig zu sein, über ihr Fahrzeug an den normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag verfügen zu können. Erwähnenswert ist, dass auch Fahrzeughalter, die Arbeiten bisher selbst oder mit Bekannthilfe erledigen, durchaus bereit wären, diese Arbeiten in einer Werkstatt durchführen zu lassen, wenn dort samstags gearbeitet werden würde. Dies gilt auch für 5%, die bei Arbeiten am Fahrzeug Bekannthilfe in Anspruch nehmen und für die 3%, die die Arbeiten selbst durchführen. Mit einem erweiterten Angebot der Öffnungszeiten, das zunehmend praktiziert wird, könnten die Werkstätten ein zusätzliches Auftragspotenzial erschließen.

70 ABGASUNTERSUCHUNG



Quelle: DAT

daraus ergebenden Kundenkontakte eröffnen den Betrieben die Chance, ihren Marktanteil bei den Wartungs- und Reparaturarbeiten nicht nur zu halten, sondern zu vergrößern.

AU bringt Werkstattaufträge

Mehr als 64% der seit 1. April 1985 gesetzlich vorgeschriebenen und seit 1.12.1993 erweiterten Abgasuntersuchungen (AU) wurden im vergangenen Jahr, wie *Grafik 69* zeigt, in einer hierfür autorisierten Werkstatt durchgeführt. Wie bei in der Werkstatt durchgeführten Hauptuntersuchungen hat dies für die Fahrzeughalter den Vorteil, dass eventuelle Fahrzeugmän-

71 BEVORZUGTE WOCHENTAGE

für Reparatur und Wartung 2008

Wochentag	bevorzugt von
Montag	5%
Dienstag	6%
Mittwoch	3%
Donnerstag	3%
Freitag	5%
Samstag	4%
kein bestimmter	73%
keine Angaben	2%

Quelle: DAT

gel gleich an Ort und Stelle behoben werden können.

Wie *Grafik 70* zeigt, wurde in über der Hälfte der Fälle in der Werkstatt nicht nur die AU durchgeführt, vielmehr haben die Fahrzeughalter, da das Fahrzeug ohnehin in der Werkstatt war, auch gleich Reparatur- oder Wartungsarbeiten durchführen lassen. In überdurchschnittlichem Maße galt dies für ältere Fahrzeughalter (68% bei 50 Jahre und älter).



Allgemeiner Teil

MARKT-TRENDS – Automobile Fakten rund um Neu- und Gebrauchtwagen, Käuferwünsche, Fahrzeugausstattung und Daten aus 20 Jahren

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

Durch den deutlichen Rückgang der Pkw-Neuzulassungen ist der Neuwagenumsatz in 2008 trotz des leicht gestiegenen Durchschnittspreises gegenüber 2007 zurückgegangen. Lag dieser Umsatz 2007 noch bei 81,76 Mrd. Euro, so ergaben die 3,090 Mio. Neuzulassungen mit einem Durchschnittspreis von 25.970 Euro einen Umsatz von nur noch 80,31 Mrd. Euro, ein Minus von rund 1,8%. Etwas besser sah es beim Gebrauchtwagenumsatz aus. Die 6,112 Mio. Umschreibungen mit einem Durchschnittspreis von 8.690 Euro bedeuten einen Umsatz von 53,11 Mrd. Euro, gegenüber den 52,60 Mrd. in 2007 ein Plus von 0,9%. Die drei Teilmärkte haben sich dabei sehr un-

terschiedlich entwickelt, sowohl bezüglich der Stückzahl als auch bezüglich des Umsatzes. Die *Grafiken 72* und *73* zeigen, dass der Privatmarkt 2008 der große Gewinner war, wogegen der Gebrauchtwagenhandel in einem rückläufigen Markt von den Stückzahlen verloren hat.

Gebrauchtwagenmarkt trotz Verlusten bedeutender Wirtschaftsfaktor

Obwohl der Gebrauchtwagenumsatz 2008 recht deutlich zurückgegangen ist, bleibt der Gebrauchtwagenmarkt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Immerhin hat der professionelle Handel, also Neu- und Gebrauchtwagenhandel zusammengerechnet, umsatzmäßig in 2008 gegenüber 2007 sogar leicht zulegen können. Obwohl der Umsatz auf dem Privatmarkt deutlich gestiegen ist,

39,8%
aller Umsätze mit NW und GW (133,42 Mrd. Euro) entfallen auf Gebrauchtwagen.

steckt in diesem Teilmarkt immer noch ein erhebliches Potenzial, um das sich beide Händlermärkte bemühen müssen. Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2008 auf rund 133,42 Mrd. Euro. An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt einen Anteil von 39,8%. Dies ist ein etwas höherer Anteil als im Vorjahr (2007: 39,1%), man kann jedoch davon ausgehen, dass die zukünftige Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes nicht nur durch die steigende Fahrzeuglebensdauer



72 ENTWICKLUNG GEBRAUCHTWAGEN-MARKT PKW/KOMBI

2008 und 2007 nach Stückzahlen

Teilmarkt	2008	2007	Veränderung
privat	2,750 Mio.	2,724 Mio.	+ 1,0%
NW-Handel	2,324 Mio.	2,373 Mio.	- 2,1%
GW-Handel	1,039 Mio.	1,165 Mio.	- 10,8%
gesamt	6,112 Mio.	6,262 Mio.	- 2,4%

Quelle: DAT

eher wieder zunehmen wird, sondern auch dadurch, dass private Käufer aus Kostengründen in zunehmendem Maße von Neuauf Gebrauchtwagen umsteigen werden.

Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Bei einem Bestand von rund 46,748 Mio. Pkw in 2008 (einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge; teilweise vorläufig bzw. geschätzt) summiert sich der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden auf rund 8,74 Mrd. Euro und für die Fahrzeugwartung auf rund 11,17 Mrd. Euro.

Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung konnte nicht ermittelt werden, wie hoch der Aufwand für die Beseitigung

73 ENTWICKLUNG GEBRAUCHTWAGEN-MARKT PKW/KOMBI

2008 und 2007 nach Umsatz

Teilmarkt	2008	2007	Veränderung
privat	15,73 Mio.	15,65 Mio.	+ 0,5%
NW-Handel	29,08 Mio.	29,38 Mio.	- 1,0%
GW-Handel	8,30 Mio.	7,57 Mio.	+ 9,7%
gesamt	53,11 Mio.	52,60 Mio.	+ 1,0%

Quelle: DAT

von Unfallschäden war. Nach vorläufigen Angaben der Versicherer lag deren Gesamtaufwand in der Kfz-Versicherung in 2008 bei 19,5 Mrd. Euro. Dieser Gesamtaufwand ist jedoch nicht gleichbedeutend mit dem Reparaturaufwand. Man kann vielmehr davon ausgehen, dass für die Beseitigung von Unfallschäden lediglich zir-

ka 15,6 Mrd. Euro aufgewandt wurden. Der Aufwand für Wartungsarbeiten, die Beseitigung von Verschleißschäden und Unfallreparaturen addiert sich auf rund 35,5 Mrd. Euro. In diesem Betrag sind die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben selbst veranlasst wurden, z. B. an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht

enthalten, ebenso wenig die Kosten für auf Garantie oder Kulanz durchgeführte Arbeiten.

Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz in 2008 schätzungsweise nur etwa 80% oder rund 28,4 Mrd. Euro zugute. Ein nennenswerter Teil des Umsatzes fließt in Kanäle außerhalb des deutschen Kfz-Gewerbes. Stichworte sind hier „Schwarzarbeit“ und „Reparaturtourismus“. Nachteilig für die Kfz-Betriebe ist auch die fiktive Abrechnung von Unfallschäden. Oft genügt lassen Geschädigte kleinere Schäden gar nicht reparieren oder führen die Unfallreparaturen selbst oder mit Bekanntenhilfe (Schwarzarbeit) durch.

Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung des Neu-, Gebrauchtwagen- sowie des Kundendienstmarktes darf man deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Auf dem Gebrauchtwagenmarkt und im Servicebereich werden schon lange erhebliche Umsätze außerhalb des eigentlichen Kfz-Gewerbes getätigt. In immer höherem Maße gilt dies zwischenzeitlich auch für das Neuwagengeschäft. Nicht nur Re-/Grau-/Parallel-Importe – wie auch immer sie heißen – wirken sich negativ auf die Umsätze der Kfz-Betriebe aus, sondern auch die von Herstellern/Importeuren getätigten so genannten Direktgeschäfte.

2. Alters- und Einkommensstruktur

2.1 Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2008 waren im Durchschnitt 39,4 Jahre alt und damit etwas jünger als ein Jahr zuvor (39,7 Jahre). Mit durchschnittlich 37,0 Jahren waren die Käufer auf dem Privatmarkt erneut jünger als die Käufer beim Handel (NW: 42,4 Jahre; GW: 39,2 Jahre), die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ waren durchschnittlich 39,2 Jahre alt, die im Westen 39,5 Jahre. Neuwagenkäufer waren mit 44,7 Jahren wie üblich älter als die Gebrauchtwagenkäufer, wobei die Neuwagenkäufer „West“ 44,5 Jahre und im Osten 46,4 Jahre alt waren.

Mit einem Durchschnittsalter von 28,4 Jahren (Gebrauchtwagen) bzw. 32,6 Jahren (Neuwagen) waren die Erstkäufer deutlich jünger als die Vorbesitzkäufer, die 43,9 Jahre (Gebrauchtwagen) bzw. 47,0 Jahre (Neuwagen) alt waren, und die Zusatzkäufer, deren Durchschnittsalter bei 40,8 (gebraucht) bzw. 43,9 Jahren (neu) lag. 70% (2007: 65%) der Gebrauchtwagen-Erstkäufer waren noch keine 30 Jahre alt; unter den Neuwagenkäufern galt dies für 55% (2007: 68%). Von den Zusatzkäufern unter den Gebrauchtwagenkäufern waren 61% zwischen 30 und 49 Jahre alt, beim Neuwagenkauf kamen 63% der Zusatzkäufer aus dieser Altersgruppe.

Nach Marken betrachtet waren Mercedes-Käufer sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf, wie schon ein Jahr zuvor, am ältesten. Ebenfalls wie schon im Vorjahr waren die Käufer italienischer Gebrauchtwagenmodelle am jüngsten. Bei den Neuwagenkäufern waren die Käufer französischer Modelle am jüngsten.

2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen verfügten auch 2008 die Neuwagenkäufer. Anders als in den Jahren zuvor folgen die Gebrauchtwagenkäufer auf Rang zwei, Schlusslicht bilden diesmal die Fahrzeughalter. Dies zeigen die drei vorliegenden Untersuchungen. In **Grafik 74** sind nicht nur die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch die Einkommensverteilung auf die Einkommensgruppen. Vergleicht man die Einkommen in 2008 mit 2007, dann zeigt sich, dass die Einkommen der Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufer gestiegen sind, bei den Fahrzeughaltern die Einkommen gefallen sind.

Die Durchschnittseinkommen sowohl der Neu- als auch der Gebrauchtwagenkäufer werden wesentlich davon beeinflusst, in welchem Umfang insbesondere Käufer aus den unteren Einkommenschichten auftreten. In 2008 war der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro beim Neuwagenkauf etwas höher als beim Gebrauchtwagenkauf im Vergleich zum Vorjahr. Dies erklärt die geringe Steigerung des Durchschnittseinkommens der tatsächlichen Käufer.

Einkommensmäßig an der Spitze lagen erwartungsgemäß einmal mehr die Halter bzw. Käufer von Fahrzeugen, deren Marke üblicherweise der Oberklasse zugeordnet wird. Zusatzkäufer liegen einkommensmäßig sehr deutlich über Vorbesitz- und Erst-



74 EINKOMMENSSTRUKTUR

2008

Einkommen in Euro	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
unter 500	0%	1%	1%
500 bis 749	1%	2%	2%
750 bis 999	1%	4%	3%
1 000 bis 1 249	3%	5%	6%
1 250 bis 1 499	4%	8%	6%
1 500 bis 1 749	5%	8%	6%
1 750 bis 1 999	8%	9%	9%
2 000 bis 2 499	14%	15%	18%
2 500 bis 2 999	16%	14%	13%
3 000 bis 3 499	11%	10%	9%
3 500 bis 3 999	7%	7%	6%
4 000 und mehr	24%	11%	14%
keine Angaben	6%	7%	8%
Durchschnitt	3 253	2 599	2 522

Quelle: DAT

käufern. Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern verfügten durchschnittlich über monatlich 4.256 Euro und unter den Gebrauchtwagenkäufern über 3.170 Euro. Die entsprechenden Zahlen für Vorbesitzerkäufer lauten 3.182 Euro (NW) bzw. 2.586 Euro (GW) und für Erstkäufer 2.694 Euro (NW) bzw. 2.368 Euro (GW).

Sehr ausgeprägt sind weiterhin die Einkommensunterschiede zwischen „Ost“ und „West“. Neuwagenkäufer „Ost“ verfügten über durchschnittlich 2.858 Euro, im Westen waren dies 3.320 Euro. Die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 2.259 Euro bzw. 2.680 Euro und bei den Fahrzeughaltern 1.985 Euro bzw. 2.680 Euro.

Durchschnittspreis einkommensabhängig

Der von den Käufern für ihr Fahrzeug ausgegebene Betrag steigt nahezu kontinuierlich mit dem verfügbaren Haushaltseinkommen. So investierten Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Einkommen von weniger als 1.500 Euro im Mittel 16.020 Euro in ihr neues Fahrzeug.

Deutlich gefallen zum Vorjahr ist der durchschnittlich bezahlte Neuwagenpreis auf 24.440 Euro bei einem Nettoeinkommen von wenigstens 3.000 Euro monatlich (2007: 28.480 Euro). Beim Gebrauchtwagenkauf sind die entsprechenden Vergleichszahlen 4.930 Euro und 10.930 Euro. Diese Zahlen belegen den hohen Stellenwert, den die Käufer dem eigenen Fahrzeug beimessen. Immerhin investierten die Neuwagenkäufer aus der niedrigsten Einkommensgruppe deutlich mehr als zehn Monats-Nettogehälter in ihr Fahrzeug, bei den Gebrauchtwagen-

20%
der Umsätze für **Wartung, Verschleiß und Reparatur** gehen am Gewerbe vorbei.

käufern waren dies auch noch über drei Monats-Nettogehälter. Andererseits ist festzustellen, dass Menschen mit höherem Einkommen relativ gesehen weniger fürs Auto ausgeben.

Über das Fahrzeualter kann man auf das Einkommen der Halter schließen. Denn während die Halter von unter zwei Jahre alten Fahrzeugen über monatlich 2.827 Euro verfügen, liegt das Einkommen von Haltern wenigstens acht Jahre alter Pkw bei nur 2.276 Euro. Man kann aber auch über das Einkommen der Halter auf das Fahrzeualter schließen: Lag das Einkommen der Halter unter 1.000 Euro, dann war ihr Fahrzeug im Schnitt 8,2 Jahre alt. Nur 5,8 Jahre alt waren dagegen im Mittel die Fahrzeuge der Halter, die über 2.500 Euro und mehr monatlich verfügen konnten.

Auch 2008 verfügten die 30- bis 49-jährigen Fahrzeughalter mit 2.601 Euro über das höchste monatliche Haushaltseinkommen. Knapp dahinter folgten die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter mit 2.482 Euro. Einkommens-Schlusslicht bildeten unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkommen mit durchschnittlich 2.276 Euro recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 2.522 Euro liegt. Das Einkommen der männlichen Fahrzeughalter erreichte 2.620 Euro im Monat, das der weiblichen Halter nur 2.353 Euro.

JAHRESFAHRLEISTUNG

75 JÄHRLICHE FAHRLEISTUNG

aller Pkw/Kombi 2008

Fahrleistung in Kilometer	Anteil
bis unter 5 000	3%
5 000 bis unter 10 000	18%
10 000 bis unter 13 000	27%
13 000 bis unter 16 000	18%
16 000 bis unter 20 000	6%
20 000 bis unter 25 000	14%
25 000 bis unter 30 000	5%
30 000 bis unter 35 000	5%
35 000 bis unter 50 000	2%
50 000 und mehr	1%
keine Angaben	1%
Durchschnitt	15 170 km

Quelle: DAT

3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2008 waren 89% der Befragten Privatpersonen, 11% Selbstständige und Firmen. *Grafik 75* zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2007 (15.120 km) noch einmal, wenn auch nur leicht, auf 15.170 km gestiegen. Die zeitweise hohen Kraftstoffpreise scheinen sich doch dahingehend nicht bemerkbar zu machen, dass in den letzten zwei Jahren Fahrten eingeschränkt wurden (siehe auch Kapitel V).

Auch 2008 lag die Jahresfahrleistung älterer Fahrzeuge unter der jüngerer Fahrzeuge. Wenigstens acht Jahre alte Pkw fuhren 2008 13.690 km, unter zwei Jahre alte dagegen 17.090 km. Vielfahrer waren auch 2008 die 23 bis 29 Jahre alten Autofahrer. Diese legten mit ihrem Fahrzeug mit 15.960 km aber deutlich weniger als ein Jahr zuvor zurück (2007: 18.480 km). Die wenigsten km, 14.510 km im Schnitt, fuhren die mindestens 50 Jahre alten Halter. Deutlich war der Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Autofahrern. Männer erbrachten eine Jahresfahrleistung von 16.020 km (2007: 16.050 km), die Frauen am Steuer nur eine von 13.680 km (2007: 13.830 km). Gewachsen sind die Unterschiede zwischen den Autofahrern im Osten, die 14.240 km (2007: 14.720 km) fuhren, und im Westen, wo die Fahrleistung bei 15.370 km (2007: 15.190 km) lag. Für welche verschiedenen Anlässe die



Fahrleistung erbracht wurde, zeigt **Grafik 76**. In 2008 entfielen 59% der Jahresfahrleistung oder gut 9.000 km auf private Fahrten. Zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden 33% der Jahresfahrleistung oder gut 5.000 km erbracht und für rein geschäftliche Zwecke wurden statistisch von jedem Pkw 1.200 km zurückgelegt.

Die Nutzungsart hängt stark von der Marke des Fahrzeugs ab. So wurden BMW- und Audi-Modelle in weit unterdurchschnittlichem Maße für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte genutzt. Überdurchschnittlich häufig für rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten wurden BMW- und VW-Modelle genutzt. 30-jährige und jüngere Autofahrer legten 47% ihrer Jahresfahrstrecke auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte zurück, die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter die Rentner) nur 23%. Letztere nutzten ihr Fahrzeug dafür zu 68% für rein private Fahrten.

4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr sind die neu gekauften Pkw umfangreicher und besser ausgestattet. Dies beginnt schon bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen Serienausstattung der Basismodelle und setzt sich fort in Sondermodellen und von den Käufern zusätzlich geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zu immer umfangreicherer Ausstattung hat sich auch 2008 fortgesetzt. Die Auflistung in **Grafik 77**

zeigt deutlich, dass Neuwagen wesentlich besser ausgestattet sind als die Fahrzeuge im Bestand wie auch die 2008 gehandelten Gebrauchten. Dabei kann aber nicht ausgeschlossen werden, dass mancher Gebrauchtwagenkäufer gar nicht genau weiß, welche Ausstattungen, insbesondere elektronische Ausstattungen, die ja äußerlich nicht erkennbar sind, sein Fahrzeug tatsächlich hat.

Ausstattungsgrad bei den verschiedenen Fahrzeugmarken sehr unterschiedlich

Die Fahrzeuge im Bestand hatten zwischen 12,24 und 19,55 Ausstattungen, die 2008 gekauften neuen Pkw zwischen 14,67 und 24,11 und die gebraucht gekauften zwischen 11,38 und 19,17. Wie kaum anders zu erwarten, waren Fahrzeuge der Marken Mercedes, BMW und Audi jeweils am umfangreichsten ausgestattet, über die geringste Ausstattung verfügten Opel-Modelle und Fahrzeuge italienischer Marken (bei Neu- und Gebrauchtwagen) bzw. die Fahrzeuge japanischer Marken (im Bestand).

Erstkäufer sparen an der Fahrzeugausstattung

Die unterschiedlichen Durchschnittspreise zwischen „Ost“ und „West“ beim Neuals auch beim Gebrauchtwagenkauf erklären sich teilweise auch mit der Ausstattung der Fahrzeuge. Die Neuwagen „West“ verfügten 2008 über durchschnitt-

76 NUTZUNG DER PKW/KOMBI

2008	
Nutzungsart	Anteil
rein private Fahrten (Einkauf, Wochenende, Urlaub)	59%
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	33%
rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	8%

Quelle: DAT

lich 18,77 Ausstattungen, die Neuwagen „Ost“ über nur 17,40. Die entsprechenden Zahlen bei Gebrauchtwagen waren 13,47 und 12,97.

Recht spartanisch, im Vergleich zu Vorbesitz- und Zusatzkäufern, waren die von den Erstkäufern erworbenen Neuwagen. Diese hatten nur 14,11 Ausstattungen. In den Neuwagen der Vorbesitzkäufer waren dies 19,34 und in denen der Zusatzkäufer 18,20.

Mit steigendem Haushaltseinkommen steigt nicht nur der Anschaffungspreis, sondern auch der Ausstattungsgrad der Fahrzeuge. Hatten die Neuwagenkäufer ein Einkommen von monatlich wenigstens 3.000 Euro, dann hatte ihr Fahrzeug 18,20 Ausstattungen, bei einem Einkommen von unter 1.500 Euro waren es nur 14,29. Die entsprechenden Werte beim Gebrauchtwagenkauf waren 15,47 bzw. 10,57.

Erneut waren die von Männern gekauften Pkw deutlich besser ausgestattet als die

2008			
Ausstattung	Bestand	Neuwagen	Gebrauchtwagen
Radio	97%	98%	98%
CD-Player/-Wechsler	65%	88%	67%
Schiebedach	22%	23%	28%
Getriebeautomatik	17%	23%	14%
Servolenkung	91%	97%	90%
Metallic-Lackierung	68%	66%	58%
Leichtmetallfelgen	55%	62%	50%
Antiblockiersystem	83%	96%	81%
Klimaanlage	78%	90%	68%
Zentralverriegelung	87%	96%	82%
elektrische Fensterheber	81%	93%	77%
wärmedämmendes Glas	49%	58%	37%
Anhängerkupplung	26%	16%	18%
Fahrer-Airbag	90%	99%	92%
Beifahrer-Airbag	87%	99%	89%
Seiten-Airbag	56%	82%	51%
ESP	47%	74%	43%
ASR	28%	43%	19%
Alarmanlage	21%	35%	20%
Bordcomputer/FIS	39%	60%	32%
Tempomat	29%	45%	19%
Navigationssystem	18%	37%	15%
Freisprecheinrichtung (fest)	16%	28%	11%
elektrische Sitzverstellung	14%	33%	15%
Sitzheizung	34%	49%	27%
Multifunktionslenkrad	32%	45%	24%
Einparkhilfe	21%	35%	14%
EDS	10%	21%	11%
Xenon-Licht	14%	34%	14%
DPF	13%	35%	12%
Kurvenlicht	5%	18%	5%
Sonstiges	60%	80%	56%
Ausstattungen gesamt	14,53	18,58	13,37

Quelle: DAT

von Frauen. Beim Neuwagenkauf lagen die Ausstattungsgrade bei 19,15 (Männer) bzw. 15,43 (Frauen), die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf lauten 14,40 bzw. 11,67.

5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

1970 wurde die erste Schiedsstelle des Kfz-Handwerks und 1972 die erste des Kfz-Handels gegründet. Zwischenzeitlich können die Verbraucher rund 150 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

18,58
Ausstattungen hatten
Neuwagen im Schnitt –
Tendenz steigend.

die Schiedsstellen des Handels nur für Differenzen beim Gebrauchtwagen-, nicht beim Neuwagenkauf zuständig. Wenn es nicht schon durch die Vermittlungstätigkeit oder häufig auch nur durch Aufklärung des Kunden durch die Schiedsstelle zu einer einvernehmlichen Lösung kommt, dann wird die Beschwerde vor der Schiedskommission verhandelt. Besetzt sind die Schiedskommissionen mit einem unab-

hängigen 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 fast 40 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen noch erheblich zu wünschen übrig. Nur 49% der zu Jahresbeginn 2008 befragten Fahrzeughalter hatten schon von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört, 48% waren die Schiedsstellen völlig unbekannt. Die Mehrheit, nämlich 78%, der 49% Fahrzeughalter, die die Schiedsstellen des Handwerks kennen, waren der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwendig.

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

Jüngere Halter kennen Schiedsstellen kaum

Da immerhin 60% der wenigstens 50 Jahre alten Halter angaben, die Schiedsstellen zu kennen, wogegen es bei den 30- bis 49-Jährigen nur 42% und bei den unter 30-Jährigen sogar nur 17% waren, kann man davon ausgehen, dass der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks mit der Zahl der Werkstattkontakte steigt. Die männlichen Fahrzeughalter kannten die Schiedsstellen zu 58%, Frauen nur zu 33%. Deutliche Unterschiede im Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen gibt es auch zwischen „Ost“ und „West“, denn während in den alten Bundesländern mehr als jeder zweite Fahrzeughalter die Schiedsstellen kennt, gilt dies in den neuen Ländern nur für jeden dritten.

Noch geringer als der Bekanntheitsgrad der Handwerks-Schiedsstellen ist der der Schiedsstellen des Handels. Nur 33% der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2008 hatten schon von diesen Schiedsstellen gehört. Allerdings haben 6% der 33%, die die Handels-Schiedsstellen kennen, angegeben, diese Schiedsstellen schon einmal in Anspruch genommen zu haben.

Kaufabsichten

1. Prospektive Loyalität beim Autokauf

Entscheidungen beim Fahrzeugkauf werden von den Käufern häufig nicht nur kurzfristig, sondern oft auch impulsiv getroffen. Dies gilt sowohl für den Zeitpunkt des Kaufs als auch bezüglich der Marke und des Modells des letztlich gekauften Fahrzeugs. Dies ist der Schluss, den man aus den Ergebnissen der hier vorliegenden Untersuchungen ziehen muss. Gefragt wurde unter anderem, welches Fahrzeug die Befragten jetzt kaufen würden, wenn ihnen ihr Fahrzeug gestohlen werden würde und sie den vollen Kaufpreis ersetzt bekämen. Die Gebrauchtwagenkäufer gaben auf diese Frage ein halbes Jahr nach dem Kauf zu 79% an, sie würden sich wieder dasselbe Modell kaufen. Weitere 10% wollten zwar ein anderes Modell kaufen, aber wenigstens der Marke treu bleiben. Nur 11% der Gebrauchtwagenkäufer wollten die Marke wechseln, die prospektive Markenloyalität lag damit bei hohen 89%.

Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 2% und 21%, Käufer auf dem Privatmarkt wollten

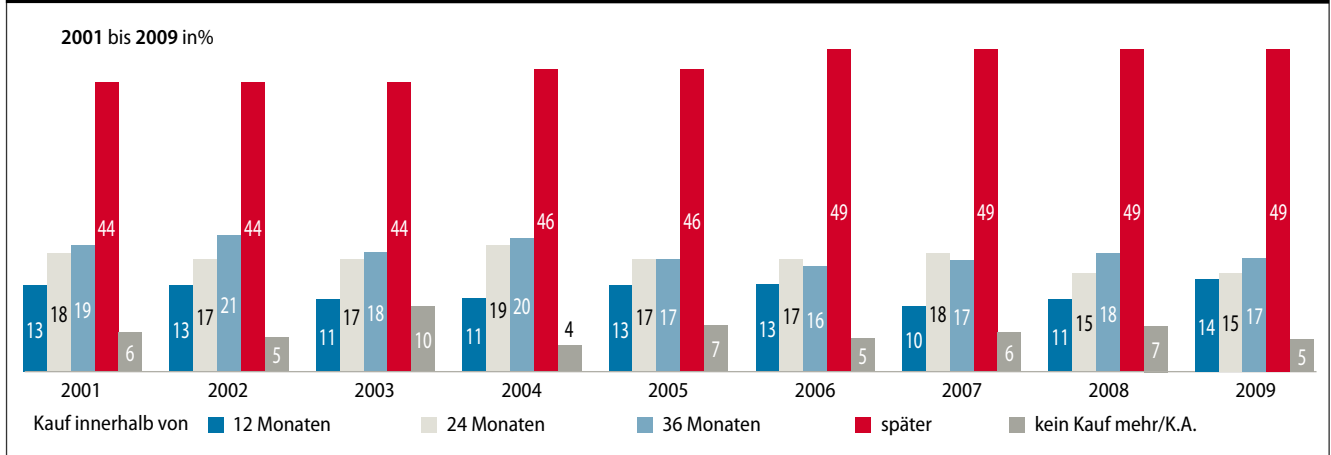
zu 14%, Käufer beim Neuwagenhandel nur zu 7% gegebenenfalls die Marke wechseln. Mit ihrer Marke am wenigsten zufrieden waren die Erstkäufer, die zu 15% die Marke wechseln wollten. Dies trifft auf 10% der Zusatzkäufer und nur auf 9% der Vorbesitzkäufer zu. Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sogar in 89% der Fälle das gleiche Modell kaufen, weitere 6% wollten zwar der Marke, aber mit einem anderen Modell treu bleiben. 5% wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 95%. Dies ist mehr als 2006 (94%), aber weniger als 2007 (97%).

Ganz andere Ergebnisse lieferte die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung. Diese Befragten hatten ihr Fahrzeug 4,1 Jahre zuvor gekauft. Dennoch wollten 54% ihr jetziges Fahrzeug durch dasselbe Modell und weitere 24% durch ein anderes Modell derselben Marke ersetzen. Immerhin 19% der Fahrzeughalter gaben aber an, beim Kauf eines Ersatzfahrzeugs für das jetzige Fahrzeug die Marke wechseln zu wollen, und letztlich 3% konnten oder wollten noch keine Angabe zum zukünftigen Modell machen.

Reale Markentreue deutlich geringer

Die Markentreue beim späteren tatsächlichen Kauf stellt sich ganz anders dar als die Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf. So lag die Markentreue der 63% Vorbesitzkäufer unter den 6,112 Millionen Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2008 nur bei 46%. Mit 55% lag die Markentreue der 75% Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern zwar deutlich höher als die der Gebrauchtwagenkäufer, sie lag aber ebenfalls weit unter der prospektiven Markenloyalität. Auch 2008 galt also: wie in früheren Jahren lagen fast „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 als auch Sonderangebote des Handels. Deshalb sind die Unterschiede zwischen der „theoretischen“ Markenloyalität ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Markentreue aber eher nicht auf „sprunghaftes“ Verhalten der Käufer, sondern vielfach auf die Modellpolitik und auch Marketingaktionen der Hersteller/Importeure zurückzuführen.





Quelle: DAT

2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2009 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch gefragt, wann sie sich voraussichtlich das nächste Fahrzeug kaufen oder leasen werden. Wie sich die zeitlichen Kaufabsichten darstellen, zeigt **Grafik 78**.

Nachdem bei der Befragung Anfang 2008 unter dem Eindruck der 2007 in Kraft getretenen Mehrwertsteuererhöhung der Anteil derer, die sich innerhalb der nächsten 12 Monate ein Fahrzeug kaufen wollten, recht deutlich zurückgegangen war, ist er zwei Jahre später deutlich gestiegen. Mit 14% wird ein Höchststand in den letzten neun Jahren erzielt. Wie in den vergangenen Jahren muss man deshalb auch für 2009 darauf hoffen, dass die Realität von den erklärten Kaufabsichten abweicht.

Am Beispiel des Jahres 2008, das ein sehr schwaches Autojahr war, soll der Unterschied zwischen Absichtserklärung und Realität verdeutlicht werden. 11% der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Am 31.12.2008 waren rund 41,184 Mio. Pkw zugelassen. Da von 10% der Fahrzeughalter innerhalb von 12 Monaten ein Kauf beabsichtigt war, bedeutet dies, dass ohne Erst- und Zusatzkäufe rund 4,12 Mio. Käufe zum Jahresbeginn 2008 geplant waren. Ohne Erst- und Zusatzkäufe wurden aber 2008 tatsächlich rund 6,05 Mio. Pkw gekauft. Dies bedeutet, dass rund 1,93 Mio. Käufe zu Jahresbeginn noch nicht konkret geplant waren. Auf diese ungeplanten Käufe, die „Spontankäufe“, muss man auch in 2009 hoffen.

3. Das nächste Fahrzeug

Wie 2007 wollen sich 42% (2006: 46%) der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht als nächstes

42% der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht wollen einen NW, 56% einen GW.

tes Fahrzeug einen Neuwagen kaufen, 56% (2007: 56%) beabsichtigen dagegen den Kauf eines Gebrauchten und 2% haben sich diesbezüglich noch nicht festgelegt. Von den Fahrzeughaltern, die ihr jetziges Fahrzeug gebraucht gekauft hatten, beabsichtigen 16% (2007: 12%) auf ein Neufahrzeug umzusteigen. Umgekehrt planen 21% (2007: 17%) derer, die ihr Jetzt-Fahrzeug als Neuwagen erworben hatten, beim nächsten Kauf einen Gebrauchtwagen zu kaufen. Das tatsächliche Verhältnis zwischen Neuzulassungen und Besitzumschreibungen liegt seit Jahren bei etwa 1:2. Deshalb ist zu erwarten, dass viele der 42%, die angeblich einen neuen Pkw kaufen wollen, sich beim tatsächlichen Kauf doch für einen Gebrauchten entscheiden werden.

Fahrer von Import-Fahrzeugen beabsichtigen erneut in höherem Maße (47%), sich als nächstes Fahrzeug ein Neufahrzeug zu kaufen, als die Fahrer deutscher Marken (39%). Mit dem Alter des Fahrzeughalters steigt die Absicht, ein Neufahrzeug zu kaufen, sehr deutlich an. Unter den mindestens 50 Jahre alten Autofahrern sind dies 49%, bei den unter 30-jährigen dagegen nur 29%. Die Halter von wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen wollen in 75% der Fälle als Nächstes einen Gebrauchten kaufen, wogegen 70% der Halter von maximal vier Jahre alten Fahrzeugen den Kauf eines Neufahrzeugs realisieren wollen.

Als nächstes Fahrzeug wollen sich 18% (Vorjahr 19%) ein gegenüber dem aktuellen

Fahrzeug kleineres und 14% (Vorjahr 11%) ein größeres Modell kaufen. Dies gilt bezüglich der Abmessungen. Gegenüber dem Vorjahr wollen sich damit mehr Fahrzeughalter „verkleinern“ und weniger „vergrößern“. Nimmt man nicht die Abmessungen, sondern die Motordaten als Maßstab, dann wollen sich, trotz weiter gestiegener Kraftstoffpreise, dennoch 18% „vergrößern“ (2007: 28%), wogegen sich 15% (Vorjahr 15%) ein leistungsschwächeres Fahrzeug kaufen wollen. Jüngere Fahrzeughalter unter 30 wollen sich zu 53% (2007: 37%) ein in den Abmessungen größeres Auto kaufen, nur 1% wollen sich mit einem kleineren Fahrzeug bescheiden.

Mit zunehmendem Alter werden die Fahrzeughalter dann bescheidener. 23% der mindestens 50-Jährigen wollen sich ein in den Abmessungen kleineres Fahrzeug kaufen. Zu einem schwächeren Motor tendieren 21% dieser Altersgruppe.

Mit den Abmessungen und der Motorleistung ihres derzeitigen Fahrzeugs scheinen die Fahrzeughalter im Osten zufriedener zu sein als die im Westen, denn für 73% der Fahrzeughalter „Ost“ soll das nächste Fahrzeug in den Abmessungen und für 68% in der Motorleistung dem aktuellen Fahrzeug entsprechen. Für die Fahrzeughalter „West“ sind die entsprechenden Anteile „nur“ 66% und 65%.

Betrachtet man das Einkommen der Fahrzeughalter, dann fällt auf, dass sich überdurchschnittlich viele Bezieher eines Einkommens von weniger als 1.500 Euro als nächstes Fahrzeug eines kaufen wollen, das sowohl in den Abmessungen größer ist als das derzeitige Fahrzeug, aber auch stärker motorisiert ist. Ob diese Wunschvorstellung beim Kauf des nächsten Fahrzeugs tatsächlich realisiert werden kann, muss die Zukunft zeigen.

Meinungen zu Autothemen

Fragen rund um das Automobil werden häufig ohne Einbeziehung der Autofahrer selbst diskutiert, Entscheidungen allein von der Politik getroffen. Dies gilt auch dann, wenn finanzielle Belastungen für die Autofahrer drohen, wie z. B. bei dem Umbau der Kfz-Besteuerung oder, zumindest für einen Teil der Autofahrer, durch die Einrichtung von Umweltzonen, die nur mit entsprechender, natürlich kostenpflichtiger, Plakette befahren werden dürfen. Gerade weil die Autofahrer zu vielen automobilen Themen nicht befragt werden, wurden im Rahmen der drei DAT-Untersuchungen, die diesem Report zu Grunde liegen, die insgesamt nahezu 4.000 Befragten nach ihrer Meinung zu wenigstens einigen Themen rund ums Auto befragt.

Bei den in 2008 weiter gestiegenen Kraftstoffpreisen ist es gar nicht selbstverständlich, dass 89% aller Befragten angaben, Spaß am Autofahren zu haben, für 10% scheint das Auto nur Mittel zum Zweck zu sein. Autozeitschriften werden von weniger als der Hälfte der Fahrzeughalter gerne gelesen, im Osten (44%) sind es mehr als im Westen (43%). Die Rangliste der gelesenen Zeitschriften führt die „ADAC-Motorwelt“ an (64%), dicht beisammen auf den Rängen zwei und drei folgen „auto motor und sport“ (45%) und „Auto Bild“ (44%).

Schadstofforientierte Kfz-Steuer findet Zustimmung

Aktuell ist ein grundsätzlicher Umbau der Kfz-Steuer für Neufahrzeuge beschlossen worden. Diese Steuer soll sich zukünftig am Schadstoffausstoß orientieren. Auf die zum zweiten Mal im Rahmen der DAT-Untersuchungen gestellte entsprechende Frage waren 56% aller Befragten für diese beabsichtigte Änderung in der Kfz-Besteuerung, 40% waren dagegen. Theoretisch gäbe es auch die Möglichkeit, die Kfz-Steuer ganz entfallen zu lassen und dafür entsprechend die Mineralölsteuer zu erhöhen.

Diese Möglichkeit stößt aber nur bei 30% auf Gegenliebe, 68% halten nichts von dieser möglichen Variante der Kfz-Besteuerung. Bei dieser Frage spielt das Alter der Befragten eine Rolle. Nur 25% der unter 30-Jährigen, aber 37% der mindestens 50-Jährigen wollen statt der Kfz-Steuer eine höhere Mineralölsteuer.

Grund für diesen Meinungsunterschied: Jüngere Autofahrer gehören häufig zu den Vielfahrern. Damit wären sie von einer solchen Änderung stärker negativ betroffen als ältere Autofahrer, deren Fahrleistung meist unter dem Durchschnitt liegt. Diese älteren Autofahrer hätten, wenn eine solche Steueränderung aufkommensneutral umgesetzt würde, sogar finanzielle Vorteile. Nur 27% der Befragten fanden es gut, dass mit der im Kraftstoffpreis enthaltenen Öko-Steuer das Rentensystem gestützt wird, 71% halten davon wenig oder gar nichts.

Deutliche Mehrheit für Autobahnausbau

Zwei von drei Autofahrern sind weiterhin der Meinung, dass das Autobahnnetz Verbesserungen nötig hat, und sprachen sich deshalb für einen weiteren Ausbau der Autobahnen aus. Dies gilt für die Autofahrer im Osten, die zu 75% für einen weiteren Ausbau sind, in stärkerem Maße als für die im Westen Deutschlands (66%). Männer sprachen sich häufiger für einen Autobahnausbau aus (74%) als Frauen, von denen nur 57% der Meinung waren, dass die Autobahnen weiter ausgebaut werden sollen.

Autofahrer mehrheitlich gegen generelle Geschwindigkeitsbegrenzungen

Nur eine Minderheit von 23% der Autofahrer hält eine Geschwindigkeitsbegrenzung auf 80 km/h (Landstraßen) bzw. 100 km/h (Autobahnen) aus Umweltschutzgründen für sinnvoll. Für 76% würden derartige Begrenzungen keinen Sinn machen. Akzeptiert wird dagegen „Tempo 30“ in Wohngebieten. 79% halten diese



Geschwindigkeit für angebracht, nur 20% möchten dort schneller fahren dürfen. Die Zustimmung zu den Tempo-30-Zonen ist nahezu unabhängig vom Alter des Fahrers/der Fahrerin. Während 84% der Frauen diese Geschwindigkeitsbegrenzung in Wohngebieten für angebracht halten, trifft dies nur auf 78% der männlichen Autofahrer zu.

Rechts überholen findet wenig Zustimmung

Zwei Drittel der Autofahrer, dies wurde schon erwähnt, wünschen einen weiteren Ausbau der Autobahnen, weil ein solcher Ausbau den Verkehrsfluss verbessern würde. Immer wieder wird die Meinung vertreten, der Verkehrsfluss auf den Autobahnen ließe sich dadurch verbessern, dass das Rechtsüberholen erlaubt wird. Die Mehrheit der Autofahrer teilt diese Meinung nicht, denn nur 23% glauben daran. 61% der Autofahrer nehmen lieber einen Stau in Kauf, als dass sie auf Grund von Verkehrsfunkinformationen ihre Fahrstrecke ändern. Für 38% sind diese Informationen aber Anlass, die ursprünglich geplante Route zu verlassen und gegebenenfalls einen Umweg zu machen.

Fahrverhalten bei höheren Benzinpreisen

In der Theorie, und in den letzten beiden Jahre auch in der Praxis, haben steigende Kraftstoffpreise zur Folge, dass die Fahrleistung zurückgeht. Immerhin gaben 59% (2007: 61%) aller Befragten an, sie hätten



59% der Befragten haben ihr Fahrverhalten wegen der Kraftstoffpreise verändert.

ihr Fahrverhalten auf Grund der hohen Kraftstoffpreise jetzt schon verändert. Die Frage, bei welchem Kraftstoffpreis die Autofahrer ihre Fahrten auf das Notwendigste beschränken würden, bringt aber überraschende Erkenntnisse. Es zeigt sich nämlich, dass der „theoretische“ Preis, bei dem Fahrten eingeschränkt werden sollen, mit dem tatsächlich zu bezahlenden Preis steigt. Dies ergibt sich daraus, dass Anfang 1999 61% der Fahrzeughalter bei einem Preis von 2 DM pro Liter ihre Fahrten auf das Notwendigste beschränken wollten. Als Anfang 2000 erstmals der Preis tatsächlich die 2-DM-Grenze überschritt, waren es noch 49%, 2001 19% und 2002 20%.

Durch den gestiegenen Diesel-Anteil wird seit der Untersuchung Anfang 2003 nach Fahrzeugen mit Otto- und mit Diesel-Motor differenziert. Nur 2% der Halter eines Fahrzeugs mit Otto-Motor gaben bei der Befragung Anfang 2009 (Anfang 2008: 2%; Anfang 2007: 1%; Anfang 2006: 3%) an, bei einem Preis von 1,00 Euro (der inzwischen ja sehr deutlich überschritten ist) an, Fahrten auf das Notwendigste zu beschränken. Weitere 49% (Anfang 2008: 44%; Anfang 2007: 57%; Anfang 2006:

56%) wollen Fahrten bei einem Preis von 1,50 Euro einschränken. Nur 3% der Halter (Anfang 2008: 3%, Anfang 2007 und 2006: je 4%) eines Diesel-Modells wollen bei einem Diesel-Preis bis maximal 1,00 Euro (der ja auch überschritten ist) Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 1,50 Euro sind dies weitere 43% (Anfang 2008: 47%; Anfang 2007: 61%).

Die Zahlen zeigen, dass im Laufe der letzten Jahre der Anteil derer, die bei einem bestimmten Preis Fahrten einschränken wollen, tendenziell zurückging, sobald sich der tatsächlich an den Tankstellen zu bezahlende Preis diesem bestimmten Preis näherte oder ihn sogar überschritt. Auch eine andere Zahl zeigt das Verhalten der Autofahrer bei steigenden Kraftstoffpreisen sehr deutlich. So wollten Anfang 2008 die Fahrer von Otto-Motor-Fahrzeugen Fahrten bei einem Durchschnittspreis von 1,39 Euro einschränken, bei der Befragung Anfang 2009 lag dieser Durchschnittspreis bei 1,46 Euro. Interessant ist, dass Halter von Diesel-Fahrzeugen bei der Befragung 2009 einen deutlich niedrigeren Wert angegeben haben. Diese wollen, so Anfang 2009, Fahrten erst bei einem Preis von 1,43 Euro auf das Notwendigste beschränken. Ein Jahr zuvor lag dieser Preis noch bei 1,53 Euro. Einschränken würden die Fahrzeughalter dann vornehmlich rein private Fahrten (87%), aber auch Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte (22%) und rein geschäftliche Fahrten (7%).

Ähnlich sehen die Ergebnisse bei den Fahrzeugkäufern aus, die erst ein halbes Jahr vor der Ende 2008 durchgeführten Befragung ein Fahrzeug gekauft hatten. Weniger als 1% (2007: und 2006: je 1%) sowohl der Gebrauch- als auch der Neuwagenkäufer wollen bei einem Benzinpreis von 1,00 Euro pro Liter Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 1,50 Euro wären dies weitere 31% (gebraucht; 2007: 35%) bzw. 27% (neu; 2007: 27%). Dies gilt bei Käufern von Otto-Motor-Fahrzeugen. Diesel-NW-Käufer wollten zu unter 1% (2007: 1%) bei einem Preis von 1,00 Euro und zu weiteren 30% (2007: 41%) bei 1,50 Euro Fahrten einschränken. Die entsprechenden Zahlen bei Diesel-GW-Käufern sind 2% (2007: 2%).

Die Durchschnittspreise, bei denen Fahrten eingeschränkt werden sollen, liegen bei Neuwagenkäufern (Otto-Motor: 1,45 Euro, Dieselmotor: 1,58 Euro) und bei Gebrauchtwagenkäufern (Otto-Motor: 1,36 Euro; Diesel 1,53 Euro). Bei Benzin-Gebrauchtwagenkäufern lag in diesem Fall der Durchschnittspreis mit 1,36 Euro minimal unter dem der Halter insgesamt.

Autofahrer versuchen zu sparen

Die gestiegenen Kraftstoffpreise verteuern das Autofahren. Mancher Fahrzeughalter versucht, diese höheren Kosten an anderer Stelle wieder einzusparen. Eine Möglichkeit hierfür ist, weniger zu fahren (was in den letzten beiden Jahren ja auch der Fall war), eine andere Möglichkeit besteht darin, bei der Fahrzeugwartung und -reparatur Einsparungen vorzunehmen. Diese Möglichkeit wird auch genutzt, denn nicht weniger als 21% aller Befragten gaben an, sie würden Wartungs- und Reparaturarbeiten so weit wie möglich aufschieben, um ihre Autokosten zu senken.

Reparaturkosten könnten die Fahrzeughalter dadurch einsparen, dass sie funktionsfähige Gebrauchtteile anstelle von Neuteilen einbauen lassen. Für 40% der Fahrzeughalter wäre dies eine Alternative, für 59% nicht. Wert darauf, dass in ihr Fahrzeug im Reparaturfall nur Original-Ersatzteile eingebaut werden, auch wenn diese teurer sind, legen 57% der Fahrzeughalter. Originalteile sind für ältere Fahrzeughalter viel wichtiger als für jüngere, und Fahrer von Fahrzeugen der Oberklassen-Marken legen auf Originalteile deutlich mehr Wert als die Halter anderer Marken.

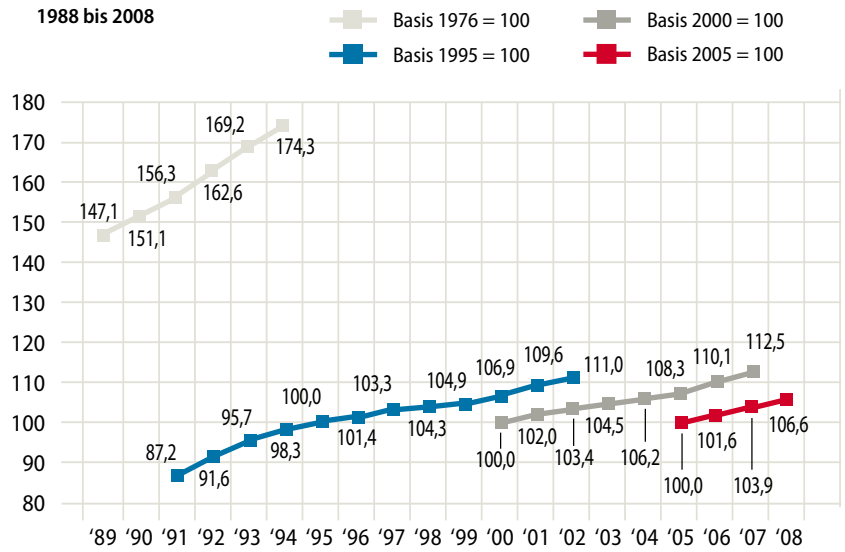
Wichtige Daten aus 20 Jahren

Seit mehr als 36 Jahren führt die DAT die diesem Report zu Grunde liegenden Untersuchungen durch. Nachfolgend sollen für die letzten 20 Jahre die wichtigsten Ergebnisse aus den Untersuchungen zum Neu- und Gebrauchtwagenkauf sowie zum Kundendienstverhalten der deutschen Autofahrer dargestellt werden. Die Zeitreihen zeigen Entwicklungen und Tendenzen auf, wie sich der Pkw-Gesamtmarkt aus Sicht der Verbraucher darstellt. 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 79** dargestellt. Die Reihe für die Jahre 1988 bis 1994 bezieht sich dabei auf die „alte“ Bundesrepublik, Basisjahr mit dem Index 100 ist 1976. Indexwerte für das wiedervereinigte Deutschland ermittelt das Statistische Bundesamt seit 1991, Basisjahr mit dem Index 100 waren dabei die Jahre 1995, 2000 und 2005. Die aktuelle Indexreihe hat als neue Basis das Jahr 2005. Alle dargestellten Indexwerte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindex, früher „Preisindex für die Lebenshaltung“ genannt.

Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Wichtigste Kenngrößen für den Pkw-Neuwagenmarkt sind die Zahl der Neuzulassungen, der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und das daraus resultierende Umsatzvolumen. In **Grafik 80** sind diese drei Kenngrößen dargestellt. Bis 1990 gelten die Werte für die alte, ab 1991 für die heutige Bundesrepublik. Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum gibt **Grafik 81** wieder. Ein Vergleich zeigt, dass der Neuwagenmarkt in den letzten 20 Jahren deutlich stärker gewachsen ist als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt für alle drei Kenngrößen, also die Anzahl der verkauften Fahrzeuge, den Durchschnittspreis und in besonderem Maße das Umsatzvolumen. Neue Pkw werden mehrheitlich vom Markenhandel verkauft. Die Markenhändler sehen sich aber zunehmend Wettbewerb durch Flottengeschäfte und Werksangehörigen-Verkäufe der Hersteller/Importeure

79 LEBENSHALTUNGSKOSTEN PRIVATER HAUSHALTE



Quelle: DAT

80 NEUWAGEN-MARKT

1988 bis 2008			
Jahr	Neuzulassungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1988	2,810	13855	38,96
1989	2,832	14470	40,95
1990	3,041	15340	46,63
1991	4,159	15290	63,60
1992	3,930	16410	64,53
1993	3,194	16360	52,25
1994	3,209	17690	56,75
1995	3,314	17845	59,16
1996	3,496	18865	65,96
1997	3,528	18765	66,21
1998	3,736	19225	71,79
1999	3,802	19120	72,71
2000	3,378	20045	67,70
2001	3,342	21165	70,71
2002	3,253	21930	71,34
2003	3,237	22360	72,38
2004	3,267	24090	78,70
2005	3,342	23880	79,81
2006	3,468	24480	84,90
2007	3,148	25970	81,79
2008	3,090	25990	80,31

Quelle: DAT

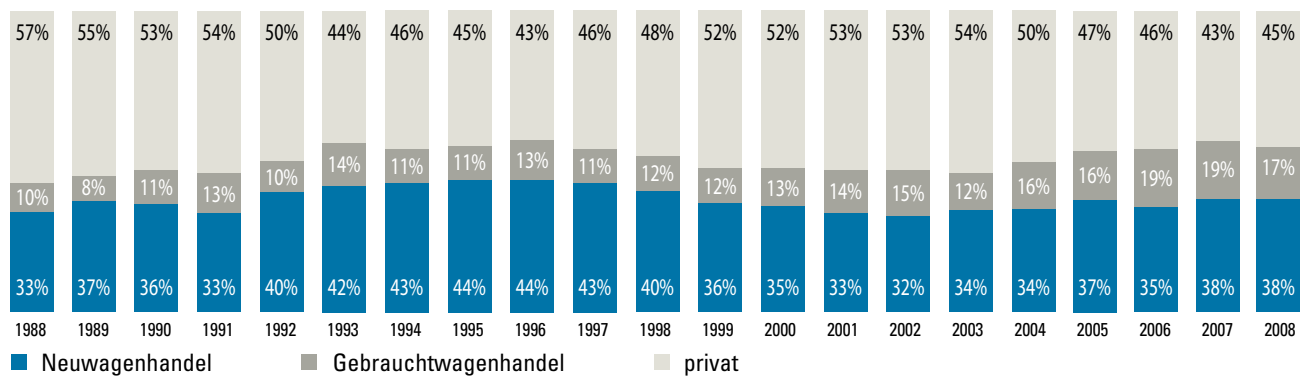
81 GEBRAUCHTWAGEN-MARKT

1988 bis 2008			
Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1988	6,519	4755	30,98
1989	6,580	5420	35,64
1990	6,385	6750	43,10
1991	7,961	7260	57,78
1992	7,507	7620	57,21
1993	7,644	7260	55,48
1994	7,586	7465	56,65
1995	7,484	7670	57,52
1996	7,583	7670	58,13
1997	7,382	7925	58,49
1998	7,449	8130	60,54
1999	7,696	8385	64,53
2000	7,400	7975	59,00
2001	7,212	8310	59,92
2002	6,831	7910	54,03
2003	6,711	8220	55,65
2004	6,610	7900	52,22
2005	6,655	8330	55,44
2006	6,733	8310	55,95
2007	6,262	8400	52,60
2008	6,112	8690	53,11

Quelle: DAT

82 ENTWICKLUNG DER MARKANTEILE IM GEBRAUCHTWAGEN-MARKT

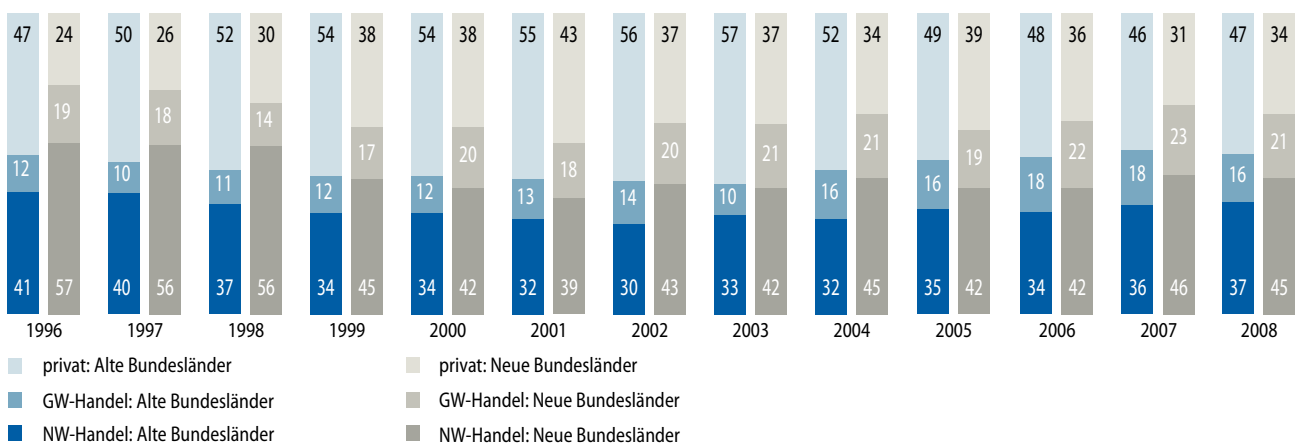
1988 bis 2008



Quelle: DAT

83 MARKANTEILE IM OST-WEST-VERGLEICH

1996 bis 2008 in %



Quelle: DAT

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

Die stückzahlbezogenen Marktanteile für die letzten 20 Jahre zeigt **Grafik 82**, in der die ausgewiesenen Marktanteile bis 1990 für die alte und ab 1991 für die heutige Bundesrepublik gelten. Die bis Ende der 80er Jahre geltende Mehrwertsteuerregelung benachteiligte den Handel gegenüber dem Privatmarkt, was sich auch in den Marktanteilen selbst niederschlug. 1990 stellte der Gesetzgeber durch den § 25 a Umsatzsteuergesetz nahezu „Waffengleichheit“ her. Dadurch konnte der Handel, insbesondere der Neuwagenhandel, zunächst

80,31 Mrd. Euro wurden 2008 auf dem NW-Markt umgesetzt, 53,11 Mrd. Euro auf dem GW-Markt.

Marktanteile zurückgewinnen. Ab 1997 konnte aber dann der Privatmarkt seinen Marktanteil wieder deutlich steigern. Als dann am 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, konnte man erwarten, dass der Handel Marktanteile gewinnt. Dies war zwei Jahre nicht der Fall, doch in den vier darauf folgenden Jahren hat der Handel, zusammengerechnet, spürbar zulegen können. Im letzten Jahr hat allerdings der Privatmarkt wieder Anteile zurückgewonnen. Deutliche Unterschiede

gibt es weiterhin zwischen „Ost“ und „West“, wie **Grafik 83** zeigt. Im Osten Deutschlands hat sich der Neuwagenhandel als eindeutig stärkste Kraft etabliert und auch der Gebrauchtwagenhandel spielt dort eine größere Rolle als im Westen Deutschlands.

Verbesserte Fahrzeugqualität reduziert Kosten

Die durchschnittlich bezahlten Neu- und Gebrauchtwagenpreise sind in den letzten 20 Jahren recht deutlich und stärker als die Lebenshaltungskosten insgesamt gestiegen. Dabei ist der Anstieg des Durchschnittspreises für neue Pkw weniger auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure, als vielmehr auf die gestiegenen Ansprüche der Käufer zurückzuführen. Für die Fahrzeugwartung und die Beseitigung von Ver-



schleißschäden ging der Aufwand relativ, bei der Wartung sogar absolut zurück. Erfolgreich waren die Bestrebungen der Hersteller/Importeure, immer bessere Fahrzeuge zu bauen. Dies zeigen eindrucksvoll die Daten über die Entwicklung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten in **Grafik 84**, in der die Daten bis einschließlich 1994 für die alte, ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten.

Die Verlängerung der Wartungsintervalle hatte deutlich weniger Wartungsarbeiten, die längere Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate weniger Verschleißreparaturen je Pkw zur Folge. Wichtig: Da im Rahmen der DAT-Untersuchungen zum Kundendienstverhalten ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden, sind in den ausgewiesenen Zahlen Wartungs- und Reparaturarbeiten, die von Kfz-Betrieben in Eigenregie, z. B. an Fahrzeugen im Bestand des Handels, durchgeführt wurden, nicht berücksichtigt.

AU brachte den Werkstätten Aufträge

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

84 WARTUNG UND REPARATUR

1988 bis 2008				
Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (Euro)	Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro)
1989	1,33	160	0,85	180
1990	1,29	165	1,01	155
1991	1,29	170	0,97	145
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

Quelle: DAT

85 MARKTANTEIL AN WARTUNG UND REPARATUR

1988 bis 2008 in%					
Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	keine Angaben
1989	51	19	4	21	5
1990	46	19	4	27	4
1991	51	21	3	20	5
1992	55	19	3	20	3
1993	49	25	4	17	5
1994	52	20	3	20	5
1995	54	22	2	17	5
1996	52	23	2	20	3
1997	52	26	2	16	4
1998	52	27	1	13	7
1999	56	23	1	15	5
2000	57	24	0	13	6
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

Quelle: DAT

86 ZAHL DER AUFTRÄGE

1988 bis 2007 in Stück					
Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1989	34,4	13,1	2,6	14,6	67,9
1990	33,7	13,8	3,0	19,6	73,6
1991	37,7	15,4	2,5	14,2	73,5
1992	41,2	14,7	1,8	15,3	75,6
1993	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3
2000	47,8	20,1	0,3	10,9	84,1
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	6,3	82,2

Quelle: DAT

1988 bis 2008 im Durchschnitt in Euro

Jahr	Fahrzeughalter	NW-Käufer	GW-Käufer
1989	1 995	n.e.	1 835
1990	1 995	2 300	2 055
1991	2 060	n.e.	2 225
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

Quelle: DAT

den Kfz-Werkstätten. Dies zeigt auch **Grafik 85**, aus der aber der Einbruch des Do-it-yourself, wo 1984 noch 30% aller Arbeiten erledigt wurden, durch die Einführung der ASU in 1985 nicht mehr deutlich wird.

In der Mehrzahl der Fälle wird die ASU bzw. die AU in einer autorisierten Werkstatt durchgeführt. Da das Auto dann ohnehin in der Werkstatt ist, werden viele Arbeiten, die zuvor in Eigenregie erledigt wurden, bei eben dieser Werkstatt in Auftrag gegeben.

Da in modernen Fahrzeugen immer mehr elektronische Bauelemente, die von den „Heimwerkern“ nicht mehr gewartet oder repariert werden können, eingebaut sind, ist der Anteil des „Do-it-yourself“ seit 1997 noch einmal deutlich zurückgegangen. Unter Berücksichtigung des Fahrzeugbestandes sowie der je Fahrzeug durchgeführten Arbeiten und den Marktanteilen der einzelnen Teilmärkte lässt sich das jeweilige Auftragsvolumen errechnen. **Grafik 86** zeigt, wie sich dieses Auftragsvolumen, einschließlich der im Auftrag der Fahrzeughalter durchgeführten Unfallreparaturen, entwickelt hat.

An der Gesamtzahl der Arbeiten wird die positive Auswirkung der besseren Fahrzeugqualität für die Autofahrer besonders deutlich. Obwohl der Pkw-Bestand von 1989 (29.754 Mio.) bis 2008 (rund 46.758 Mio.) um rund 57% gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten an den Fahrzeugen nur um 21,1% zugenommen.

Neuwagenkäufer mit höchstem Durchschnittseinkommen

Ein Blick auf die Netto-Monateinkommen 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 87** wird deutlich, dass die Neuwagenkäufer (wobei diese Untersuchung in zweijährigem Turnus durchgeführt wurde) in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügten. Da die Lebenshaltungskosten, wie die Indexreihen in **Grafik 79** ergeben, in den letzten 20 Jahren um 48,7% gestiegen sind, zeigt **Grafik 87** auch, dass sowohl die Einkommen der Fahrzeughalter mit einem Anstieg um geschätzt 26,4% als auch der Gebrauchtwagenkäufer, deren Einkommen um 41,1% gestiegen ist, mit dem Anstieg der Lebenshaltungskosten nicht Schritt halten konnten. Das Einkommen der Neuwagenkäufer stieg dagegen mit 52,7% etwas stärker als die Lebenshaltungskosten. Mitverantwortlich für diese Entwicklung ist allerdings, dass gerade beim Neuwagenkauf der Anteil der Käufer aus den unteren Einkommensgruppen heute deutlich kleiner ist als noch vor 20 Jahren.



IMPRESSUM

AUTOHAUS Extra „DAT-Report 2009“ erscheint als Beilage mit AUTOHAUS Ausgabe 7/2009

Herausgeber
Prof. Hannes Brachatz

Chefredakteur
Ralph M. Meunzel

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

Koordination
Manuel Eder

Grafik/Herstellung
Frank Hartkopf (Gesamtleitung Herstellung),
Peter Hinze, Hinze Medien Design

Beauftragtes Institut
GfK Marktforschung GmbH
Nordwestring 101, 90319 Nürnberg
Telefon: 0911 / 3950

Untersuchungszeitraum
Oktober 2008 bis Januar 2009

Methode
Repräsentative Befragung; Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis Juni 2008 gekauft worden sein. Im Januar 2009 wurde darüber hinaus eine repräsentative Untersuchung unter deutschen Autofahrern zum Thema Kundendienstgewohnheiten durchgeführt.

Druck
Stürzt GmbH, Alfred-Nobel-Straße 33,
97080 Würzburg

Fotos
Hersteller, dpp, eigenes Archiv, Erwin Fleischmann

Anschrift Verlag
Springer Transport Media GmbH
Springer Automotive Media
Neumarkter Straße 18
81673 München
Tel. 089 / 4372 - 11 36

Kopien, Vervielfältigung und Weiterverwendung des DAT-Reports 2009 ganz oder in Auszügen nur mit Quellenangabe:
DAT-Report 2009 und AUTOHAUS.

Kennzahlenübersicht 2007 und 2008

KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-GEBRAUCHTWAGENMARKT

Kauf des Gebrauchtwagens	von Privat		beim Gebrauchtwagenhandel		beim Neuwagenhandel		gesamt	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Teilmärkte								
- in %	43	45	19	17	38	38	100	100
- in Millionen Stück	2,724	2,750	1,165	1,038	2,373	2,324	6,262	6,112
- in Milliarden Euro	15,65	15,73	7,57	8,30	29,38	29,08	52,60	53,11
Alter des Wagens (Jahre)	8,0	8,0	7,6	6,8	3,7	4,0	6,3	6,3
Kilometerstand (Tausend)	97,3	98,3	84,9	78,8	51,9	49,1	77,8	77,2
Kaufpreis (in Euro)	5 740	5 720	6 500	7 990	12 380	12 440	8 400	8 690
Reparaturausgaben im ersten Halbjahr nach Kauf								
- in Euro	99	95	65	54	22	23	64	61
- in Prozent des Preises	1,72	1,66	1,00	0,68	0,18	0,18	0,76	0,70
Nettohaushaltseinkommen (Euro)	2 530	2 515	2 295	2 447	2 815	2 768	2 590	2 599
Erstkäuferanteil								
- reine Erstkäufer (%)	35	37	28	21	14	15	26	26
- Zusatzkäufer (%)	16	14	7	9	9	13	12	13
Haltdauer des Vorwagens (Monate)	74	73	75	77	81	81	77	77
Alter des Käufers (Jahre)	37	37	39	39	43	42	40	39

KENNZAHLEN ÜBER DEN KUNDENDIENSTMARKT

	Vertragswerkstatt		sonstige Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück	47,9	45,5	23,6	27,0	0,4	0,3	2,5	3,1	4,7	4,1
Durchführung von:										
- großer Inspektion	72%	69%	20%	24%	0%	1%	1%	1%	3%	3%
- kleiner Inspektion	68%	66%	23%	25%	1%	0%	0%	3%	4%	1%
- sonstiger Inspektion/Motortest	51%	52%	32%	40%	1%	0%	4%	2%	4%	3%
- Verschleißreparaturen	49%	45%	33%	37%	0%	0%	6%	7%	8%	9%
- Unfallreparaturen	58%	62%	35%	27%	0%	0%	0%	5%	5%	6%
Gesamtvolumen	58%	55%	29%	33%	0%	0%	3%	4%	6%	5%

KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-NEUWAGEN-MARKT

	2007	2008
Neuzulassungen (in Mio.)	3,148	3,090
Durchschnittspreis (in Euro)	25 970	25 990
Umsatz (Mrd. Euro)	81,76	80,31
Erstkäuferanteil		
- reine Erstkäufer (%)	11	12
- Zusatzkäufer (%)	12	13
Nettohaushaltseinkommen (in Euro)	3 235	3 253
Alter des Käufers (Jahre)	45	45
Haltdauer des Vorwagens (Monate)	68	64
Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw	1 011	1 051
Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb	1 799	1 851

WARTUNGSARBEITEN PRO PKW UND JAHR

	2007	2008
große Inspektion	0,42	0,41
kleine Inspektion	0,25	0,24
sonstige Inspektion	0,25	0,24
Motortest	0,05	0,06
Keine Angaben	0,00	0,01
gesamt	0,97	0,96
Wartungsaufwand (in Euro)	241	239

REPARATURARBEITEN PRO PKW UND JAHR

	2007	2008
Verschleißreparaturen	0,72	0,70
Unfallreparaturen	0,09	0,10
Reparaturaufwand (Nur Verschleiß) in Euro	163	187



Auto Partner

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**



www.tuev-sued-autopartner.de/erfolgspaket

**Wer eine sichere Zukunft will,
braucht starke Partner:
TÜV SÜD Auto Partner!**



Beleben Sie die Motoren Ihrer Kunden. Und Ihr Geschäft.

Beleben Sie die Motoren Ihrer Kunden

Shell Helix mit der aktiven Reinigungsformel löst bereits vorhandene schädliche Verunreinigungen, hält diese fein verteilt in Schwebelage und verhindert den Neuaufbau von Ablagerungen. Der Motor läuft ruhiger, das Ansprechverhalten steigt, die volle Leistung entfaltet sich.

Unter härtesten Fahrbedingungen getestet

Tests zeigen, dass Shell Helix Motorenöle auch unter härtesten Einsatzbedingungen aktiv die Bildung von Ölschlamm bekämpfen können.

120.000 km mit einem anderen führenden Markenöl



120.000 km mit Shell Helix Ultra



Der mit Shell Helix betriebene Motor ist deutlich sauberer.
Die Abbildungen zeigen die Ölwanne nach dem Test.
Getestet von Shell Global Solutions von 2001 bis 2005 in Pkws des Typs Volvo V70 2,3l der Cheshire UK Autobahnpolizei.

Beleben Sie Ihr Geschäft

Wir wissen, wie wichtig es für Ihr Geschäft ist, Kunden zu gewinnen und zu halten. Unser Shell Helix Marketing-Programm hilft Ihnen dabei, diese Ziele zu erreichen:

- Umfangreiche Unterstützung bei Vermarktung und Verkauf, um Rentabilität und Kundenzufriedenheit zu steigern.
- Attraktive Verkaufsförderungsmaßnahmen zur Neukundengewinnung.
- Technische Schulungen für Ihre Werkstattmitarbeiter.

Shell Helix Hotline: 0180 5 632400

(0,14€/Min. aus dem deutschen Festnetz; aus dem Mobilfunknetz können die Preise abweichen.)

Shell
HELIX Motorenöle
UND IHR AUTO LEBT AUF

