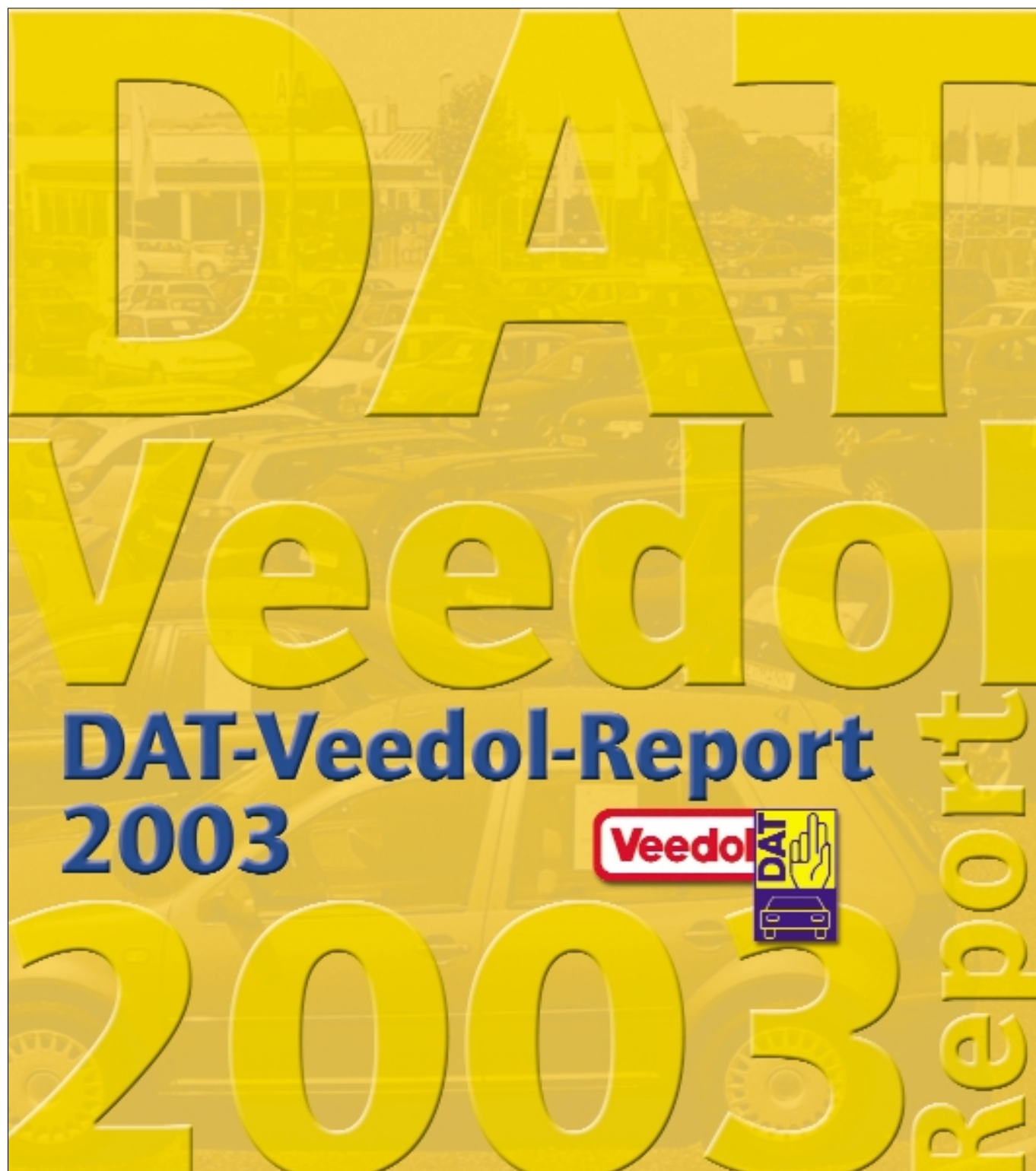
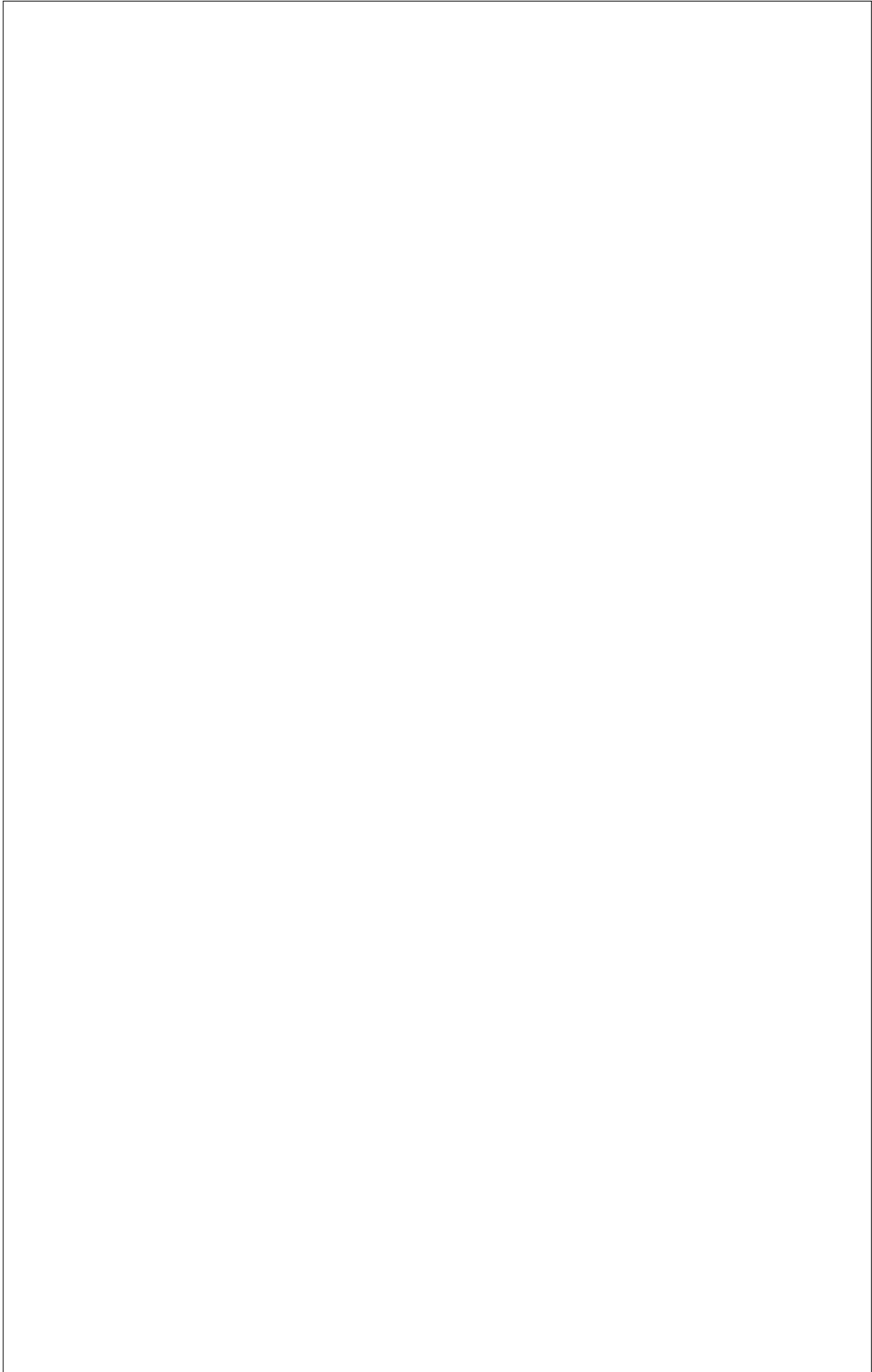


# kfz-betrieb *dossier*





## Durchblick, Rückblick, Ausblick, Weitblick



Anita-Friedel-Beitz  
Chefredakteurin **kfw-betrieb**



Volker Prüfer  
Geschäftsführer



Peter Witt  
Geschäftsführer



**A**utofahren macht 88 Prozent aller Befragten Spaß, nur 10 Prozent benutzen ihr Auto ungern. Knapp die Hälfte liest gerne Autozeitschriften. Mit anderen Worten: Das Auto bleibt des Deutschen liebstes Kind. Das ist die frohe Kunde des DAT-Veedol-Reports 2003. Gleichwohl war das zurückliegende Jahr 2002 für das deutsche Kfz-Gewerbe ein dramatisches Jahr. Dies war es schon allein deswegen, weil 1 600 Betriebe aufgegeben haben!

Der Strukturwandel ist in vollem Gange. Und hier leistet der DAT-Veedol-Report mit der statistischen Aufbereitung des vergangenen Jahres Chronistenarbeit. Noch wichtiger jedoch ist die Hilfestellung des Reportes für die strategische Ausrichtung der Kfz-Unternehmer sowie der Automobil- und Zulieferindustrie für das Handels- (Retail) und Werkstatt- (Aftersales) Geschäft.

So ist es dem Vertragshandel nicht gelungen, die seit dem 1.1.2002 gültige Sachmangelhaftung (Gewährleistungsrecht) im Gebrauchtwagenhandel als Wettbewerbsvorteil im Markt zu kommunizieren. Im Gegenteil: Der Privatmarkt ist um einen weiteren Prozentpunkt gewachsen.

Das Informationsverhalten der Neu- und Gebrauchtwagenverkäufer sowie deren Marken- und Händlertreue verändert sich weiter. Nicht verändert haben sich bisher die Marketingstrategien des Vertragshandels und der Freien Betriebe. Das ist die eigentliche Botschaft des diesjährigen Reports. Dabei gibt es jede Menge Markt-

chancen in einem enger gewordenen Markt. Die Betriebe müssten sie nur nutzen. Ein Beispiel sei genannt: Da wird der Neuwagenhandel beim Gebrauchtwagenverkauf eindeutig besser beurteilt als der reine Handel mit Gebrauchten, – und verliert gleichzeitig Marktanteile.

Bis auf die „Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens“ (2,3) bewerten die Befragten den Neuwagenverkauf beim Vertragshandel mit Schulnoten zwischen 1,6 und 1,7. Das ist somit ein völlig anderes Bild, als Verkäufertests in der Motorpresse glauben machten. So hat der ZDK-Vorstand in seiner jüngsten Präsidiumssitzung sicher richtig entschieden, das Image des Handels in der Öffentlichkeit ins rechte Licht zu setzen. Denn der Report bestätigt eindeutig: Das Kfz-Gewerbe ist besser als sein Ruf! Wobei sowohl die Handels- als auch die Werkstattbetriebe in den neuen Ländern aus Kundensicht die besseren Leistungen als die West-Betriebe bringen

Alarmierend wird es um die Report-Ergebnisse zum Werkstatt-Geschäft. Obwohl das durchschnittliche Fahrzeugalter auf 7,2 Jahre gewachsen ist, ist die Reparaturquote nicht gestiegen. Mit anderen Worten: Der Autofahrer spart zu Lasten seiner eigenen Sicherheit. Von diesem Sparverhalten profitieren dank ihres Preiswert-Images teilweise die Freien Werkstätten.

Der Markt ist in Bewegung. Nur wer sich diesen Bewegungen anpasst, spielt weiter. Mit Weitblick zum unternehmerischen Erfolg!



## Der Pkw-Kauf 2001

Das Jahr 2001 war, wenn man allein die Stückzahlen zu Grunde legt, kein besonders gutes Neuzulassungsjahr.

ab Seite 6



## Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2001

Die Anzahl der durchgeführten Wartungsarbeiten ist in hohem Maße von den Vorschriften beziehungsweise Empfehlungen des jeweiligen Fahrzeugherstellers abhängig.

ab Seite 23

## EDITORIAL

Alles aus einer kompetenten Hand 3

## I. DER PKW-KAUF 2002

1.	Die Marktsituation	6
2.	Kaufort bei Gebrauchtwagen	8
3.	Anschaffungspreise	9
3.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	9
3.2	Der durchschnittliche Neuwagenpreis	11
4.	Durchschnittsfahrzeuge	12
4.1	Gebrauchtwagen	12
4.2	Neuwagen	13
5.	Qualität der Gebrauchtwagen	13
6.	Die Kaufkriterien	15
6.1	Gebrauchtwagenkauf	15
6.2	Neuwagenkauf	15
7.	Das Informationsverhalten	16
7.1	Gebrauchtwagenkauf	16
7.2	Neuwagenkauf	17
8.	Erst- und Vorbesitz	17
9.	Der Vorwagen	18
9.1	Gebrauchtwagenkäufer	18
9.2	Neuwagenkäufer	19
10.	Der Handel im Urteil der Käufer	21
11.	Fahrzeugfinanzierung	21
12.	Alternativüberlegungen vor dem Kauf	22

## II. DIE FAHRZEUGWARTUNG UND DAS KUNDENDIENSTVERHALTEN 2002

1.	Wartungsbewusstsein	23
2.	Der Wartungsbereich	24
2.1.	Häufigkeit von Wartungsarbeiten	24
2.2.	Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	24
2.2.1	Große Inspektion	25
2.2.2	Kleine Inspektion/Pflegedienst	26
2.2.3	Sonstige Inspektion und Motortest	26
2.3	Aufwand für Wartungsarbeiten	26





2.4	Ölwechselgewohnheiten	27
3.	Instandsetzungsbereich	28
3.1	Häufigkeit von Verschleißreparaturen	28
3.2	Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen	28
3.3	Aufwand für Verschleißreparaturen	29
3.4	Durchführung von Unfallreparaturen	30
4.	Zusammenfassung	31
4.1	Der Wartungs- und Reparaturmarkt	31
4.2	Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	32
5.	Einfluss gesetzlich vorgeschriebener Fahrzeuguntersuchungen	33
6.	Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt	34

### III. ALLGEMEINER TEIL

1.	Die wirtschaftliche Bedeutung des Neuwagen-, Gebrauchtwagen- und Kundendienst-Marktes	36
2.	Alters- und Einkommensstruktur	37
2.1	Die Altersstruktur der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer	37
2.2	Einkommensstruktur	37
3.	Jahresfahrleistung	38
4.	Fahrzeugausstattung	38
5.	Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen	40

### IV. KAUFABSICHTEN

1.	Prospektive Loyalität beim Autokauf	41
2.	Zeitpunkt des nächsten Kaufes	41
3.	Das nächste Fahrzeug	42

### V. MEINUNGEN ZU AUTOTHEMEN

### VI. WICHTIGE DATEN AUS 20 JAHREN

### VII. DAT-GW-MARKTMODELL

### IMPRESSUM

### VIII. KENNZAHLENÜBERSICHT 2002

#### Allgemeiner Teil

Obwohl die Zahl der Neuzulassungen in 2001 gegenüber dem Vorjahr, wenn auch nur leicht, zurückgegangen ist, stieg der Umsatz mit neuen Pkw um rund 4,5 % an.

ab Seite 36



#### Kaufabsichten

Autokäufer treffen nicht nur ihre Kaufentscheidung häufig kurzfristig und teilweise impulsiv, sondern auch ihre Entscheidung für eine bestimmte Marke oder ein bestimmtes Modell.

ab Seite 41



#### Meinungen zu Autothemen

Deutschlands Autofahrer haben es nicht immer leicht. Oft genug mussten sie schon „herhalten“, wenn der Staat zusätzliches Geld benötigte, „Melkkühe“ der Nation wurden sie deshalb schon genannt.

ab Seite 43



# I. Der Pkw-Kauf 2002

## „Ost“ und „West“ entwickelten sich erneut unterschiedlich

Die Entwicklung bei Neuzulassungen und Besitzumschreibungen verlief in den alten und in den neuen Ländern erneut unterschiedlich, 2002 jedoch mit anderen Vorzeichen als in den Vorjahren. Das KBA weist für die alten Bundesländer einschließlich des ehemaligen Ost-Berlin für 2002 insgesamt 5 793 718 Besitzumschreibungen aus. Gegenüber den 6 120 839 Umschreibungen des Jahres 2001 ergibt sich damit ein Minus von 5,4%. In den neuen Ländern, in denen 2001 noch 1 091 480 Gebrauchte einen neuen Besitzer fanden, gingen die Besitzumschreibungen dagegen um „nur“ 5,0% auf 1 037 290 Stück zurück. Auch bei den Neuzulassungen hatte der Markt im Osten Deutschlands einen (sogar deutlich) geringeren Rückgang zu verzeichnen als im Westen. Den 429 395 Neuzulassungen 2001 in den neuen Ländern standen 2002 noch 425 040 Neuzulassungen gegenüber, ein Minus von lediglich 1,0%. Mit einem Minus von 2,9%, das sich aus 2 827 036 Neuzulassungen 2002 gegenüber 2 911 997 in 2001 ergibt, war der Rückgang im Westen Deutschlands (einschließlich Ge-

samt-Berlin) deutlich größer, das Vorjahresergebnis wurde um nahezu 85 000 Einheiten verfehlt. Neuzulassungen und Besitzumschreibungen addiert ergaben für 2002 nur noch 10 083 414 Gesamtzulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr mit einem Minus von 4,5% gegenüber dem Vorjahr ab. Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt damit unangefochten das Nach-Wiedervereinigungsjahr 1991 mit mehr als 12,1 Millionen neu oder gebraucht gekaufter Pkw. Die Entwicklung der Neuzulassungen und Besitzumschreibungen für die letzten acht Jahre zeigt (1).

## Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes leicht rückläufig

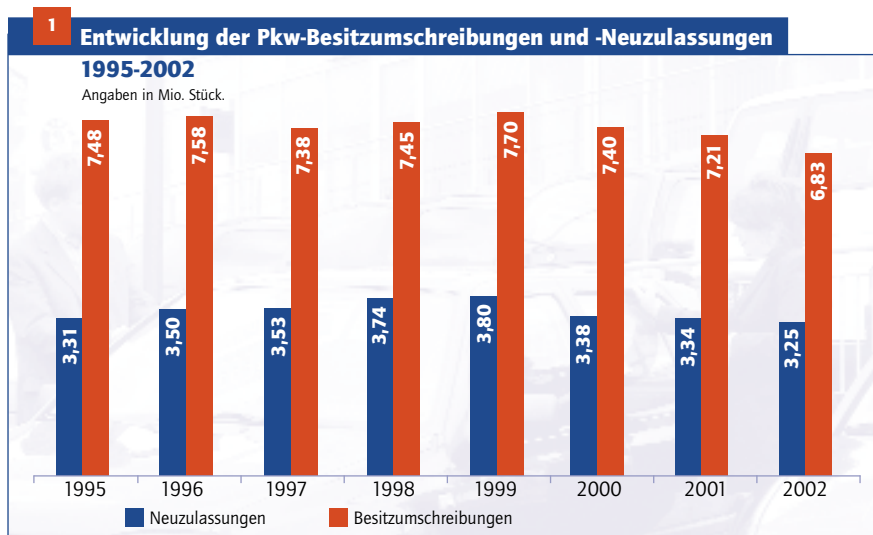
Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag in 2002 bei nur noch 2,1:1 nach jeweils 2,2:1 in 2001 und 2000, d.h. je neuem Pkw wurden ziemlich genau 2,1 Gebrauchte verkauft. Bei 1,9 lag das Verhältnis im Boom-Jahr 1991, 1998 und 1999 kamen auf jede Neuzulassungen ziemlich genau 2,0 Besitzumschreibungen. Trotz des leichten Rückganges in 2002 zeigt die Entwicklung des Verhältnisses von Gebraucht- zu Neuwagen die in den letzten Jahren insgesamt zumindest stückzahlmäßig wachsende Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes. Auch langfristig gesehen ist – nicht zuletzt dadurch, dass unsere Fahrzeuge immer langlebiger werden – zu erwarten, dass diese Entwicklung, trotz des „Rückschlages“ in 2002, anhält.

Auf Grund der immer noch angespannten wirtschaftlichen Situation und der hohen Arbeitslosenquote insbesondere in den neuen Ländern liegt es auf der Hand, dass der Gebrauchtwagen hier eine größere Bedeutung hat als für die Autokäufer in den alten Bundesländern. (2) zeigt, dass im Schnitt in den neuen Ländern rund 2,44 Gebrauchte je Neuwagen, in den alten Ländern hingegen „nur“ rund 2,05 verkauft wurden.

## 1. Marktsituation

Das Neuzulassungsjahr 2002 war das dritte Jahr in Folge mit einem Minus. Nur 3 252 898 Neuzulassungen bedeuteten gegenüber dem Vorjahr ein erneutes Minus, dieses Mal von 2,7% oder 88 820 Stück. Sehr deutlich wird die negative Entwicklung im Vergleich zu 1999. Zu diesem Jahr fehlten in 2002 nicht weniger als 549 278 Einheiten.

Auch bei den Besitzumschreibungen wurde in 2002 das Ergebnis des Vorjahres, sogar recht deutlich, verfehlt. Genau 6 830 516 gebrauchte Pkw wechselten ihren Besitzer, womit die Statistiken des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA), Flensburg, ein Minus von 381 877 Stück oder 5,3% ausweisen. Im Vergleich zu 1999, das beste unter den letzten zehn Jahren, fehlten sogar 865 430 Pkw-Umschreibungen.



## Wanderer zwischen NW- und GW-Markt

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

Bis 1980 war die Zahl der Abwanderer vom Gebrauchtwagen zum Neuwagenmarkt größer als umgekehrt. Nach 1980 hat sich dieses Bild ins Gegenteil ge-

wandelt. Bis auf eine Ausnahme – das Jahr 1992 – war der Gebrauchtwagenmarkt der „Wanderungsgewinner“. Erst 1996 wandelte sich das Bild wieder zu Gunsten des Neuwagenmarktes. Es gab im Laufe der folgenden Jahre deutlich mehr Umsteiger vom Gebrauchtwagen zum Neuwagen als umgekehrt. Nicht zuletzt war diese neuerliche Abwanderung der Gebrauchtwagenkäufer verantwortlich für die hohen Überbestände im Handel, die sich vor allem 1998 aufbauten. 1999 und 2000 war dann wieder der

Gebrauchtwagenmarkt der „Wanderungsgewinner“. Anders war es dann in 2001, als der Neuwagenmarkt wieder einmal „Wanderungsgewinner“ war. Doch schon in 2002 stiegen wieder mehr ehemalige Neuwagenkäufer, nämlich rund 926 000, auf einen gebrauchten um als umgekehrt (rund 883 000). Dabei kann man unterstellen, dass das große Angebot an angebotenen, also praktisch neuwertigen, Fahrzeugen beim Handel für diese Entwicklung mit verantwortlich war.

2

### Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen 2002

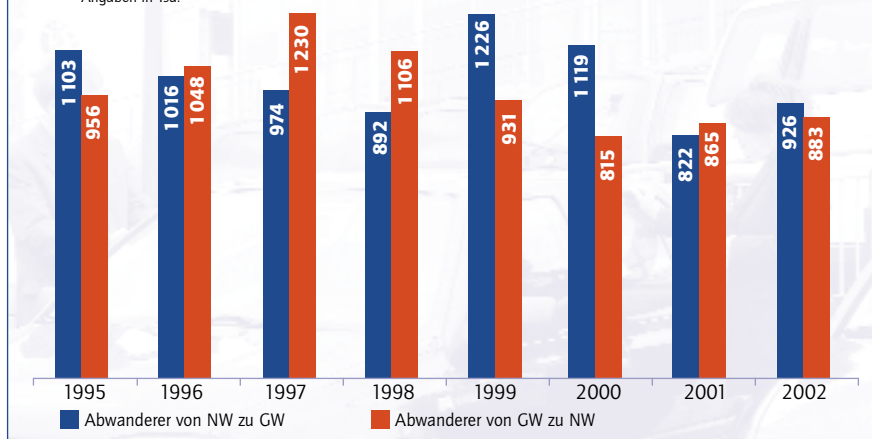


3

### Wanderungsbewegungen zwischen Neuwagen- und Gebrauchtwagen-Markt

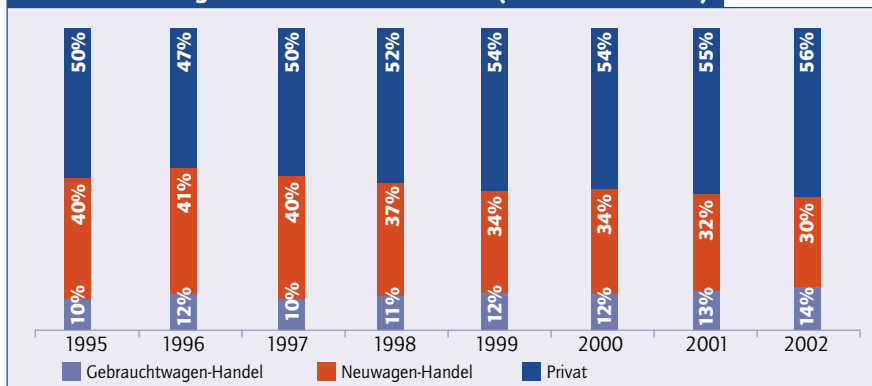
1995-2002

Angaben in Tsd.



4

### Entwicklung der Teilmärkte 1995-2002 (Alte Bundesländer)



## Bedeutung des Internets bei Neu- und Gebrauchtwagenkauf sehr verschieden

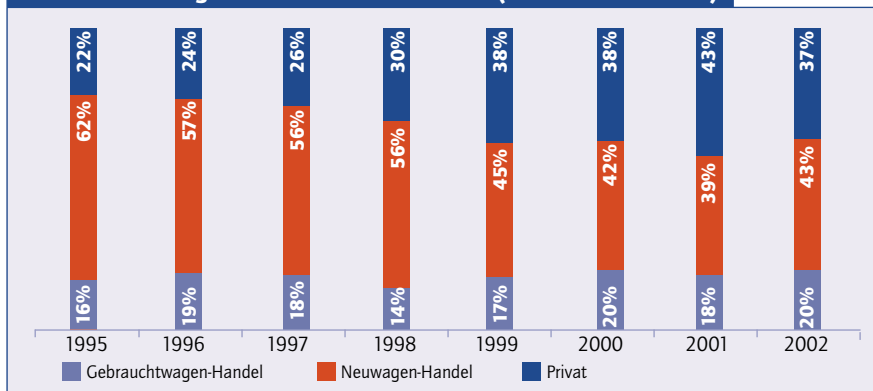
Eine sehr unterschiedliche Bedeutung hatte das noch recht junge Medium Internet beim Neuwagen- und beim Gebrauchtwagenkauf. 57 % der Neu- und 54 % der Gebrauchtwagenkäufer hatten nach eigenen Angaben einen Zugang zum Internet.

Doch nur rund 23 % der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2002 haben bei ihrem Kauf das Internet genutzt, mehrheitlich nur zu Informationszwecken. Lediglich 4,9 % oder ca. 337 000 der Gebrauchtwagen wurden auf Grund von Internet-Angeboten tatsächlich erworben. Ein größere Bedeutung kam dem Internet beim Neuwagenkauf zu. Immerhin 26 % der Käufer neue Pkw nutzten das Internet für ihre Kaufentscheidung, für nahezu jeden Dritten dieser Käufer, also insgesamt für nahezu 8 %, war das Internet dafür entscheidend, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Wenn man berücksichtigt, dass zwei Jahre zuvor nur 15 % und ein Jahr zuvor 21 % der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann heißt das nichts anderes, als dass die Händler zukünftig auf Präsenz im Internet nicht verzichten können. Die Bedeutung des Internet vor allem als Informationsquelle darf bei der ständig steigenden Zahl von Internet-Nutzern nicht unterschätzt werden.

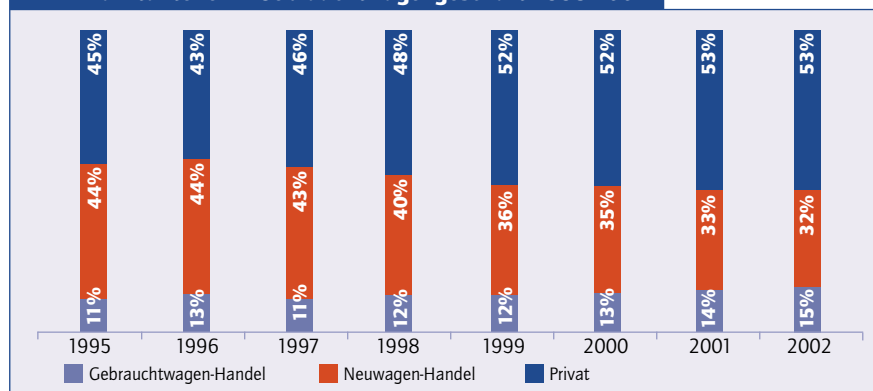
Nicht unerwähnt bleiben soll, dass in 2002 0,3 % der Gebrauchtwagen oder rund 20 000 direkt im Ausland gekauft wurden. Bei den Neuwagen lag dieser Anteil mit 1,7 %, was ca. 55 000 direkte Käufe



**5 Entwicklung der Teilmärkte 1995-2002 (Neue Bundesländer)**



**6 Marktanteile im Gebrauchtwagenengeschäft 1995-2002**



im Ausland bedeutet, deutlich höher als in den beiden Jahren zuvor (je 0,7%).

chen konnte. Die Entwicklung der Marktanteile in den neuen und alten Ländern war dabei sehr unterschiedlich.

## 2. Kaufort der Gebrauchtwagen

Auf dem Gebrauchtwagenmarkt konkurrieren der fabrikatsgebundene Handel, der reine Gebrauchtwagenhandel und der Privatmarkt miteinander, wobei der Privatmarkt in den letzten Jahren einen steigenden Marktanteil zu verzeichnen hatte. Mit dem Inkrafttreten des neuen Gewährleistungsrechts zum 1. Januar 2002 war jedoch die Erwartung verbunden, dass mehr Gebrauchtwagenkäufer auf „Nummer sicher“ gehen und beim Handel kaufen. Doch diese Erwartung hat sich nicht erfüllt. In einem zurückgehenden Markt konnte der Privatmarkt seinen Marktanteil halten, der Fabrikatshandel musste dagegen einen weiteren Prozentpunkt abgeben, den der reine Gebrauchtwagenhandel bei sich verbu-

### Gebrauchtwagenmarkt im Westen

Im Jahr 2002 konnten in den alten Ländern sowohl der Privatmarkt als auch der Gebrauchtwagenhandel wie schon ein Jahr zuvor um jeweils einen Punkt zulegen. Der Neuwagenhandel rutschte dagegen weiter auf jetzt 30% ab. Der Gesamtrend der letzten Jahre, nämlich Wachstum im Privatmarkt zu Lasten des Neuwagenhandels, setzte sich damit, nach einer kurzzeitigen Stabilisierung in 2000, fort. Das sechste Jahr in Folge wurden wenigstens die Hälfte der Gebrauchtwagen „West“ ohne Einschaltung des Handels verkauft (4).

### Gebrauchtwagenmarkt im Osten

In (5) wird die völlig andere Entwicklung der Marktanteile in den neuen Ländern deutlich. Zwar hatte hier 1991 der Privatmarkt ebenfalls einen überrasgen-

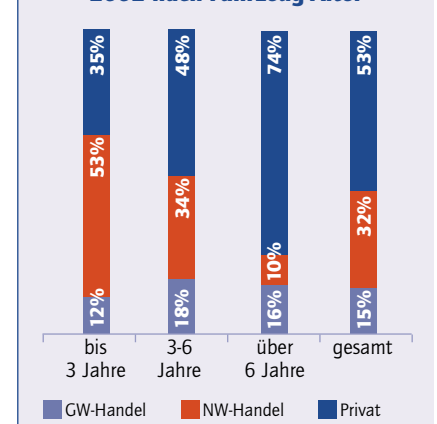
den Marktanteil, was allerdings auf das noch geringe Angebot der Händler zurückzuführen war. Mit einem zunehmenden Bestand an Gebrauchtwagen beim fabrikatsgebundenen Handel steigerte dieser seinen Anteil in den Folgejahren kontinuierlich zu Lasten des Privatmarktes und des reinen Gebrauchtwagenhandels.

Ab 1996 vollzog sich aber ein erneuter Wandel. Der Privatmarkt legt kräftig zu und näherte sich zu Lasten des Neuwagenhandels dem Marktanteil, den er im Westen hat, immer weiter an. In 2002 änderte sich die Richtung aber erneut. Im Osten passierte das, was eigentlich für den Gesamtmarkt erwartet worden war: die Gebrauchtwagenkäufer suchten Sicherheit und kauften wieder verstärkt beim Handel. So konnte der fabrikatsgebundene Handel seinen Marktanteil um vier, der reine Gebrauchtwagenhandel immerhin um zwei Prozentpunkte steigern. Deutlich verloren hat der Privatmarkt, der wieder unter die 40%-Grenze abfiel. Es bleibt abzuwarten, ob diese neue Entwicklung anhält und vielleicht sogar in den Westen überschwappt. Die Marktanteile im Gebrauchtwagenengeschäft für Gesamtdeutschland zeigt (6).

### Fabrikatshandel bei älteren Gebrauchtwagen wenig gefragt

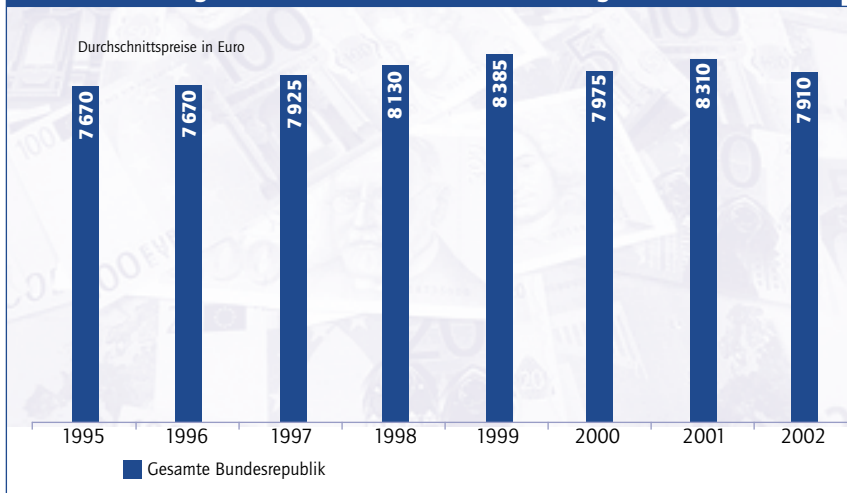
Das Alter eines Gebrauchtwagens hat erheblichen Einfluss darauf, auf welchem der drei Teilmärkte er seinen Besitzer wechselt. In (7) wird die dominierende

**7 Marktanteile der Teilmärkte 2002 nach Fahrzeug-Alter**

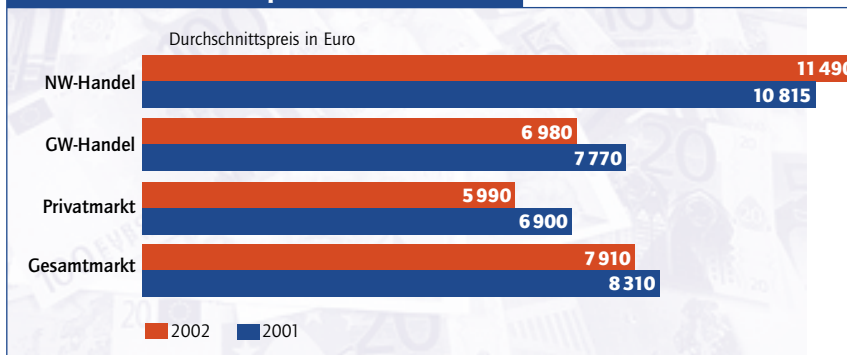




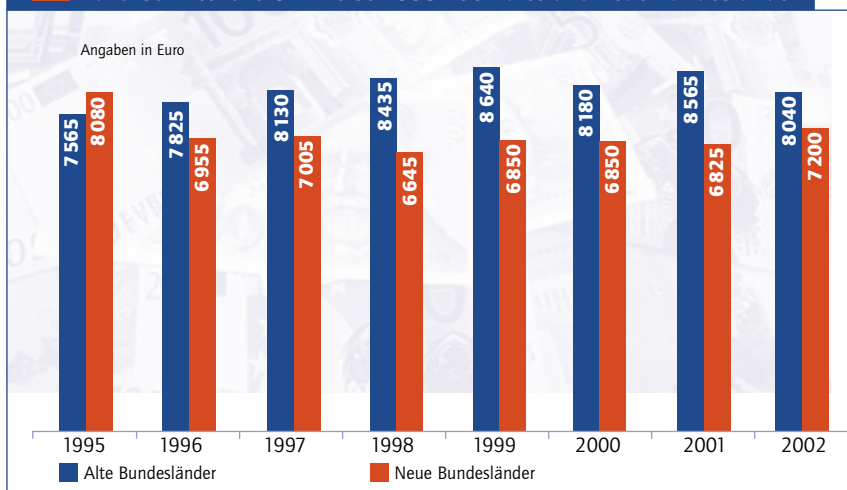
## 8 Entwicklung der durchschnittlichen Gebrauchtwagen-Preise 1995-2002



## 9 GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten



## 10 Durchschnittliche GW-Preise 1995-2002 alte und neue Bundesländer



Position des fabrikatsgebundenen Handels bei Gebrauchten bis zu drei Jahren deutlich. Bei den Fahrzeugen ab einem Alter von sechs Jahren spielt er jedoch nur noch eine sehr untergeordnete und noch unbedeutendere Rolle wie in den

Vorjahren. Dies mag auch mit dem neuen Gewährleistungsrecht zusammenhängen. Dennoch sollte der Fabrikathändler alles versuchen, seine Position in diesem Marktsegment zu stärken, denn ältere Fahrzeuge sind typische Einstiegsmodelle

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

Käufer, die ein ganz bestimmtes Modell suchten – dies waren 58% aller Gebrauchtwagenkäufer und damit weniger als in den Vorjahren – kauften zu 40% in den GW-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler. Der höhere Marktanteil des Neuwagenhandels bei dieser Käufergruppe ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich naturgemäß am einfachsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Gab vornehmlich der Preis den Ausschlag zur Kaufentscheidung, bedienten sich die Interessenten überdurchschnittlich oft, und zwar zu 61%, auf dem privaten Anbietermarkt. Weitere 17% kauften beim Gebrauchtwagenhandel.

Weiterhin hoch ist das Markenhändlerbewusstsein der GW-Käufer, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften. Mit 84% wurde der Wert des Vorjahres (86%) allerdings nicht erreicht, gegenüber 1999 und 2000 (jeweils über 90%), lag er sogar deutlich niedriger. Dies bedeutet dennoch, dass sich mehr als acht von zehn Käufern für einen Gebrauchtwagen des Fabrikats entschieden, das der Fabrikathändler auch als Neuwagen verkauft. Für den fabrikatsgebundenen Handel ist dies ein sicheres Indiz dafür, dass es leichter ist, ein Fahrzeug der „eigenen“ Marke zu verkaufen, als das eines „Fremdfabrikates“.

## 3. Anschaffungspreise

### 3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

Im Jahr 2001 lag der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis mit 8310 € recht hoch, übertroffen nur vom Durchschnittspreis in 1999. Im vergangenen Jahr 2002 investierten die Gebrauchtwagenkäufer durchschnittlich nur noch 7910 € in den „Neuen“, wobei dieser Rückgang ausschließlich in dem geringeren Durchschnittspreis, den die Gebrauchtwagenkäufer „West“ investierten, begründet

war. Die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ gaben für ihr „neues“ Fahrzeug dagegen mehr aus als ein Jahr zuvor.

Die Gebrauchtwagen-Preisentwicklung der letzten acht Jahre zeigt (8). Dabei verlief die Entwicklung zwischen „West“ und „Ost“ in diesen acht Jahren sehr unterschiedlich. Dies zeigt (10), aus der sich insbesondere ergibt, dass die Käufer „Ost“, die drei Jahre in Folge beim Gebrauchtwagenkauf praktisch denselben Betrag investiert hatten, in 2002 preislich höherwertige Gebrauchte kauften.

Die sehr unterschiedliche Preisentwicklung „Ost“ und „West“, insbesondere der weiterhin geringere Durchschnittspreis in den neuen Ländern, wird verständlich, wenn die Daten der Durch-

schnittfahrzeuge verglichen werden (vgl. Abschnitt I.4. – „Durchschnittsfahrzeuge“).

## Unterschiedliche Preise auf den Teilmärkten

Auf den drei Teilmärkten (9) wurden sehr unterschiedliche Durchschnittspreise für Gebrauchtwagen bezahlt. Gegenüber 2001 ist dabei der Durchschnittspreis auf dem Privatmarkt und beim Gebrauchtwagenhandel zurückgegangen, beim Neuwagenhandel dagegen gestiegen. Letzteres ist nicht verwunderlich, denn der deutlich höhere Durchschnittspreis beim Neuwagenhandel erklärt sich damit, dass auf diesem Markt die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit

entsprechend geringerer Laufleistung gehandelt werden. Dieses geringere Durchschnittsalter wird dabei auch von den zum Verkauf stehenden Vorführwagen und durch die Fahrzeuge mit Tageszulassungen beeinflusst. Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die qualitativ besten Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebrauchtwagengarantie verkauft werden. Die Entwicklung der Marktanteile wie auch der Durchschnittspreise auf dem Teilmarkt „Gebrauchtwagenhandel“ in den letzten Jahren deuten darauf hin, dass dieser Teilmarkt eine Art „Ventilfunktion“ hat, wobei es sich dieser Teilmarkt leisten kann, sich die Rosinen herauszupicken. Zudem kann er am flexibelsten auf Marktveränderungen reagieren.

## 11 Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent			
	Gesamt	Privat	NW-Handel	GW-Handel
bis unter 1 250	8	14	0	4
1 250 bis unter 2 500	8	12	1	10
2 500 bis unter 3 750	10	12	5	11
3 750 bis unter 5 000	10	11	6	14
5 000 bis unter 6 250	11	12	8	14
6 250 bis unter 7 500	7	7	7	6
7 500 bis unter 8 750	9	7	11	12
8 750 bis unter 10 000	6	4	9	6
10 000 bis unter 12 500	11	9	16	6
12 500 bis unter 15 000	7	4	12	7
15 000 bis unter 20 000	7	6	12	8
20 000 und mehr	6	2	13	2
keine Angabe	0	0	0	0

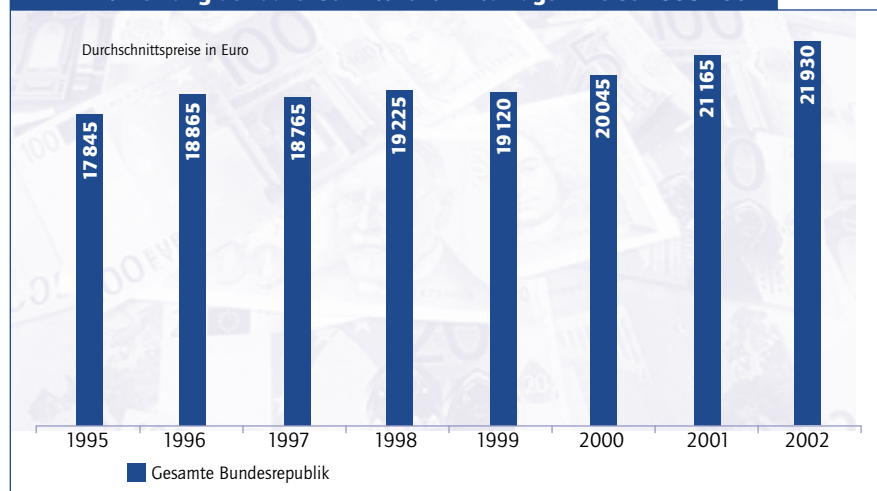
## GW-Preise nach Fabrikaten

Nach Fabrikaten betrachtet weichen die durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise deutlich voneinander ab.

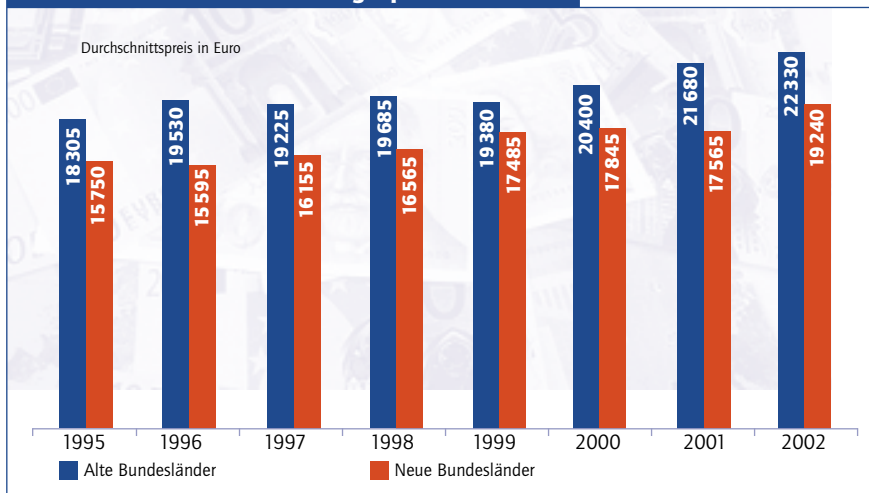
Im Berichtsjahr reichte die Bandbreite von 5 700 € bis 14 020 €. An der Spitze der Durchschnittspreis-Skala lagen Modelle der Fabrikate Mercedes-Benz, BMW und Audi. Die niedrigsten Preise wurden für Modelle von Ford und Opel sowie der französischen Hersteller bezahlt. Dabei spielen natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften GW und die Fahrzeugstruktur an sich.

Für die Beurteilung des Gebrauchtwagenmarktes und der einzelnen Teilmärkte ist nicht nur der Durchschnittspreis ein wichtiges Kriterium. Wichtig ist vielmehr auch, wie sich die Situation für die Teilmärkte in den einzelnen Kaufpreisklassen darstellt. Aufschluss darüber gibt (11). Die wichtige Bedeutung der Kaufpreisklassen soll am Beispiel der typischen Einsteigerfahrzeuge bis zu 5 000 Euro, die mehr als die Hälfte aller Erstkäufe ausmachten, verdeutlicht werden. Insgesamt 36% aller Umschreibungen lagen in diesen Preisklassen, was immerhin 2,459 Millionen Fahrzeuge ausmacht. Da beim Neuwagenhandel nur 12% der von ihm verkauften Fahrzeuge in diesen

## 12 Entwicklung der durchschnittlichen Neuwagen-Preise 1995-2002



## 13 Durchschnittlicher Neuwagenpreis 1995-2002



Ein erheblicher Unterschied im Durchschnittspreis war auch wieder zwischen männlichen und weiblichen GW-Käufern festzustellen. Frauen investierten im Durchschnitt 6 300 €, die männlichen Käufer dagegen 8 740 €.

Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken rund 49% und lag damit deutlich über dem Anteil bei den deutschen Marken. Unter diesen wiederum hatten VW und Ford die höchsten, BMW, Mercedes und Audi die mit Abstand geringsten Anteile weiblicher Käufer.

### 3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis

Der von den Neuwagenkäufern „West“ tatsächlich bezahlte Preis für ein neues Auto lag mit durchschnittlich 22 330 € deutlich über den 21 680 €, die noch 2001 bezahlt wurden. Auch die Neuwagenkäufer „Ost“, die im Jahr 2001 durchschnittlich nur 17 565 € in ihr Neufahrzeug investierten, gaben in 2002 mit 19 240 € deutlich mehr aus.

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

Es zeigt sich, dass der Neuwagendurchschnittspreis in den alten Bundesländern seit 1991 (16 310 €) um lediglich 36,9% gestiegen ist, in den neuen Ländern (1991: 10 480 €) dagegen um 83,6%. Diese Preisanstiege, und darauf muss ausdrücklich hingewiesen werden, sind nur zu geringen Teilen auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure zurückzuführen. In hohem Maße spiegeln sich in der Preisentwicklung die gestiegenen Ansprüche der Käufer, insbesondere in den neuen Bundesländern, wie auch die immer aufwändigere Technik und Sicherheitsausstattung wider.

### Gestiegener Dieselanteil wirkt sich auf Durchschnittspreis aus

Die Entwicklung des Durchschnittspreises neuer Pkw der letzten Jahre für Gesamtdeutschland wird in (12) dargestellt. Obwohl der Neuwagenhandel seinen Neuwagenkunden auch in 2002 sehr

## 14 Kaufpreisklassen bei Neuwagen

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent		
	Alte Bundesländer	Neue Bundesländer	gesamt
bis unter 7 500	0	0	0
7 500 bis unter 10 000	3	4	3
10 000 bis unter 12 500	10	12	10
12 500 bis unter 15 000	10	19	11
15 000 bis unter 17 500	13	13	13
17 500 bis unter 20 000	12	11	12
20 000 bis unter 22 500	11	11	11
22 500 bis unter 25 000	9	8	9
25 000 bis unter 30 000	14	11	13
30 000 bis unter 40 000	12	8	12
40 000 und mehr	6	3	6
keine Angabe	0	0	0

Preisklassen lagen, was ca. 263 000 Stück bedeutet, im Privatmarkt dagegen 49%, also ca. 1 774 000 Stück, sind die Erstkäufer, darunter immerhin zahlreiche künftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen, beim Neuwagenhandel immer noch stark unterrepräsentiert.

Unter den Gebrauchtwagenkäufern gibt es solche, die von vornherein wissen, welches Modell sie kaufen wollen (58%) und solche, die kein bestimmtes Modell kaufen wollen, dafür aber wissen, welchen Betrag sie für den Gebrauchtwagen ausgeben werden (42%). Die von diesen Gebrauchtwagenkäufergruppen bezahlten durchschnittlichen Preise weichen stark voneinander ab. Käufer, die ein bestimmtes Modell kauften, investierten

im Schnitt für ihr Fahrzeug 9 340 €. Käufer, die einen vorher feststehenden Betrag ausgaben und sich dafür das günstigste Fahrzeug aussuchten, investierten durchschnittlich nur 5 920 €. Auffallend ist dabei, dass 2002 ein höherer Anteil der Gebrauchtwagenkäufer „nach dem Preis“ kaufte als in früheren Jahren. Die wirtschaftliche Situation scheint öfters den Kauf des Wunsch-Modells nicht zugelassen zu haben.

Sehr deutlich waren die Preisunterschiede auch in Abhängigkeit vom Hubraum. Die Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 4 020 € (bis 1 200 ccm) über 4 760 € (bis 1 500 ccm), 6 870 € (bis 1 700 ccm) und 9 520 € (bis 2 000 ccm) bis auf 15 250 € (über 2 000 ccm).

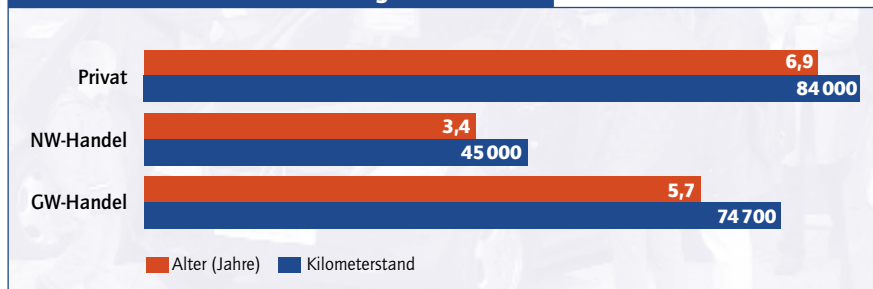
günstige Konditionen eingeräumt hat, nicht zuletzt durch Sondermodelle und Absatzförderungsmaßnahmen der Hersteller/Importeure, ist der Durchschnittspreis von 2001 auf 2002 deutlich gestiegen. Dies liegt nicht nur an der weiter gestiegenen Ausstattung der neu gekauften Fahrzeuge (nach Berechnungen

des statistischen Bundesamtes macht dies mehr als zwei Drittel der Preissteigerung im Zeitraum 1995 bis 2001 aus), sondern ganz wesentlich auch an der Tatsache, dass die Entwicklung der Kraftstoffpreise den Anteil der Neuwagen mit Dieselmotor, der 1999 noch bei 22,4%, 2000 bei 30,4% und 2001 bei 34,6%

lag, auf 38,0% in 2002 weiter steigen ließ (Quelle: KBA).

Gut ein Fünftel der 2002 neu gekauften Fahrzeuge lagen in der Preisklasse von 10 000 € bis unter 15 000 €. Fast genau die Hälfte aller Neuwagenkäufer gaben weniger als 20 000 € aus. Dies zeigt (14), in der die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen aufgelistet sind.

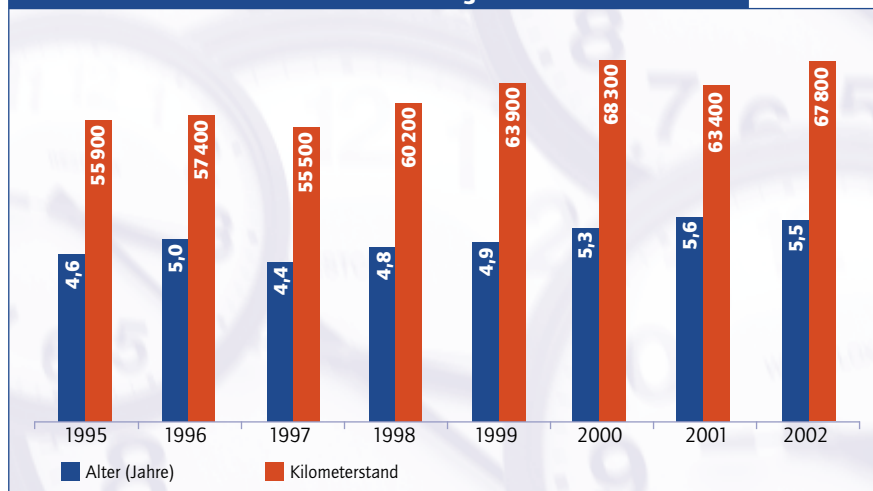
## 15 Unterschiede in der Fahrzeugstruktur 2002



## 16 Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den alten Ländern



## 17 Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den neuen Ländern



## Männer bezahlen mehr für ein neues Auto

Erhebliche Unterschiede im Durchschnittspreis zeigten sich bei einer Aufspaltung nach Marken. Die Bandbreite der Durchschnittspreise reichte von 16 160 € bis 34 160 €. An der Spitze der Preisskala stehen – wie nicht anders zu erwarten – die hochpreisigen Marken wie Mercedes-Benz, BMW und Audi. Am unteren Ende rangierten wie schon 2000 und 2001 die europäischen Importmarken sowie Ford und Opel.

Mit dem Wunsch nach mehr Leistung steigt auch der Durchschnittspreis der neuen Fahrzeuge. 11 070 € investierten die Käufer von neuen Autos mit einem Hubraum bis maximal 1 200 ccm. Tief in die Tasche griffen Käufer, die sich für ein Fahrzeug mit über 2 000 ccm Hubraum entschieden. Diese Käufergruppe investierte in den Neuen immerhin 37 030 €.

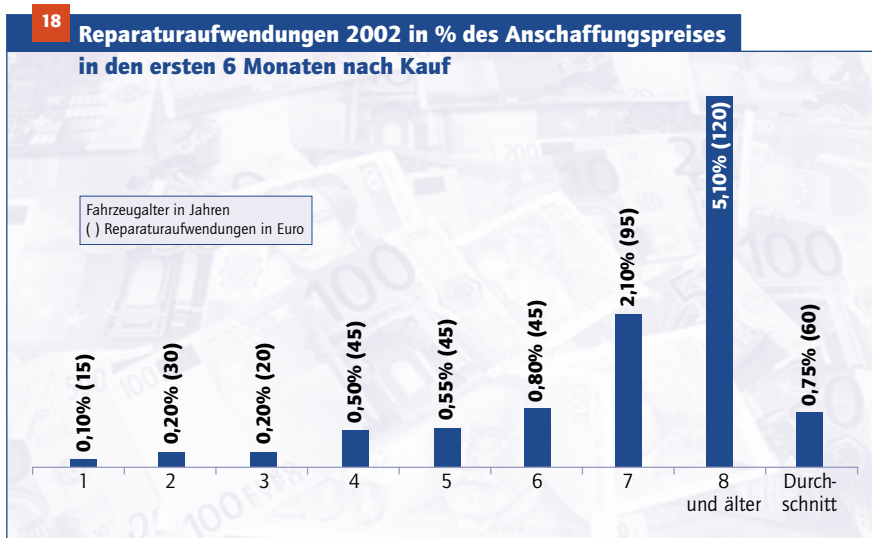
Männliche Neuwagenkäufer investierten durchschnittlich 23 480 €, Käuferinnen begnügten sich mit 17 130 €. Dabei muss allerdings berücksichtigt werden, dass Frauen häufig Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel deutlich kleiner ausfallen.

## 4. Durchschnittsfahrzeuge

### 4.1 Gebrauchtwagen

Mit einem Durchschnittsalter von 5,6 Jahren waren die in 2002 in den alten Ländern gekauften Gebrauchtwagen älter als in den letzten Jahren. Auch die durchschnittliche Laufleistung lag – wie (16) zeigt – mit 74 400 km über den entsprechenden Laufleistungen der Vorjahre. In (17) sind die entsprechenden Daten für





die neuen Bundesländer dargestellt. Die dort 2002 gekauften GW waren geringfügig jünger als 2001, aber älter als in den Jahren zuvor. Dennoch lag die Laufleistung etwas höher als im Vorjahr. Auffällig ist, dass die Käufer „Ost“ jüngere Gebrauchte kauften als die Käufer im Westen. Das ist wie schon bis 1998 aber anders als von 1999 bis 2001. Dies korrespondiert jedoch mit dem wieder gestiegenen Marktanteil des Neuwagenhandels in den neuen Ländern. Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren Modelle von VW und Opel, gefolgt von Fahrzeugen der japanischen Hersteller. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle von Audi sowie Fahrzeuge der französischen und italienischen Hersteller auf. Die höchste Laufleistung hatten VW-Modelle, gefolgt von BMW und Mercedes. Am wenigsten gefahren waren Fahrzeuge

italienischer und französischer Autobauer. Große Unterschiede gab es auch wieder bezüglich Durchschnittsalter und -laufleistung auf den drei Teilmärkten. Aus (15) ergibt sich, dass die auf dem Privatmarkt gehandelten Gebrauchten doppelt so alt waren und nahezu die doppelte Laufleistung hatten wie die beim Neuwagenhandel.

#### Rund 70% der GW aus erster Hand verkauft

Rund 70% (2001: 74%) der gekauften GW hatten nur einen Vorbesitzer. Beim Fabrikatshandel stammten sogar 85% aus erster Hand. Auf dem Privatmarkt waren es 61% und beim Gebrauchtwagen 70%. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen knapp über 1,4 Vorbesitzer.

Insgesamt 9% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen so genannten „Jahreswagen“ gekauft zu haben. Beim fabrikatsgebundenen Händler lag der Anteil sogar bei 21%. Die durchschnittlichen Motordaten der gebrauchten Pkw und Kombi zeigen, dass 2002 (98 PS, 1 692 ccm) gegenüber dem Vorjahr (94 PS, 1 668 ccm) erneut größere Fahrzeuge gekauft wurden.

Deutlich besser war das Ausstattungsniveau der Gebrauchten im vergangenen Jahr. Bundesweit hatten die gebrauchten gekauften Fahrzeuge 10,0 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten gegenüber 9,3 im Jahr 2001. (Siehe auch Kapitel III.4 – Die Fahrzeugausstattung).

#### Kraftstoffverbrauch wichtig

Ein zunehmend wichtiges Argument für den Kauf/Verkauf eines Gebrauchten ist der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch. Mit 8,0 l/100 km verbrauchten die 2002 gekauften GW im Schnitt 0,1 l/100 km mehr als 2001 und 2000, aber weniger als in früheren Jahren. Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 7,4 und 9,2 l/100 km. Legt man den Hubraum der Fahrzeuge zu Grunde, dann stieg der Verbrauch mit dem Hubraum kontinuierlich von 6,6 l/100 km (bis 1 200 ccm) auf 9,9 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2 000 ccm.

#### 4.2 Neuwagen

Der durchschnittliche Hubraum der 2002 gekauften Pkw und Kombi lag mit 1 813 ccm ebenfalls höher als im Jahr zuvor. Höher lag auch die Motorleistung mit 112 PS, die von 1998 bis 2000 unverändert bei 101 PS und 2001 bei 108 PS lag. Der erneut höhere Diesel-Anteil hat sich also leistungsmäßig nicht „negativ“ ausgewirkt, ist doch gerade die Leistung vieler Dieselmotoren in jüngster Vergangenheit gesteigert worden. Recht deutlich ist weiterhin der Unterschied in den Motordaten zwischen „Ost“ und „West“. Die Motor-Kennzahlen lagen bei den Neufahrzeugen in den alten Ländern in 2002 mit 114 PS und 1 826 ccm höher als in den neuen Ländern mit 104 PS und 1 725 ccm. Der im Westen gegenüber dem Osten deutlich höhere Durchschnittspreis hat also ganz wesentlich mit den Leistungsdaten zu tun.

Auf die Frage nach dem Kraftstoffverbrauch ihres „Neuen“ gaben die Käufer an, ihr Fahrzeug verbräuche 7,43 l/100 km (2001: 7,53 l/100 km). Trotz höherer Leistung ist damit der Kraftstoffverbrauch zurückgegangen: Der höhere Dieselanteil wirkt sich aus. Mit 7,45 l/100 km liegt der Kraftstoffverbrauch der im Westen gekauften Neufahrzeuge dabei etwas höher als bei den Ost-Neufahrzeugen (7,27 l/100 km).

Nicht überraschend ist, dass die Neufahrzeuge einen geringeren Verbrauch haben als die gebraucht gekauften





Wagen, und dies trotz „höherer“ Motorisierung. Denn dass das Bemühen der Hersteller, den Kraftstoffverbrauch zu reduzieren, erfolgreich ist, ist hinlänglich bekannt. Bekannt ist auch, dass der Verbrauch kontinuierlich mit dem Hubraum der Fahrzeuge ansteigt – von 6,0 l/100 km (bis 1 200 ccm) über 6,65 l/100 km (bis 1 500 ccm), 7,22 l/100 km (bis 1 700 ccm), 7,49 l/100 km (bis 2 000 ccm) auf 8,91 l/100 km (über 2 000 ccm).

## 5. Qualität der Gebrauchtwagen

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

In den letzten Jahren wurde die Qualität der gehandelten GW immer besser. 2002 lagen die Reparaturaufwendungen wie schon 2001 auf niedrigerem Niveau. Offen ist dabei, ob dies ausschließlich auf die bessere Qualität der Fahrzeuge zurückzuführen ist, oder ob ein Teil des Rückgangs darin begründet ist, dass aus finanziellen Gründen Reparaturen aufgeschoben werden.

### Folgekosten geringer

Der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden in der ersten sechs Monaten nach Kauf lag 2002 bei 60 € nach 59 € in 2001, was praktisch identische Werte sind. Bezogen auf den durch-

schnittlichen Anschaffungspreis bedeutet dies einen zusätzlichen Aufwand von 0,75 % nach 0,7 % in den beiden Jahren zuvor.

Vor rund fünfzehn Jahren sah die Situation noch völlig anders aus. Beispielsweise mussten die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1988 bei einem durchschnittlichen Anschaffungspreis von 9 300 DM für den Gebrauchten in den folgenden sechs Monaten immerhin noch 330 DM oder 3,6 % des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden.

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass 77 % (2001: 78 %) der Käufer von Reparaturen verschont blieben. Das bedeutet, der Zusatzaufwand ist ein Mittelwert aller Fahrzeuge, und tatsächlich von Reparaturkosten betroffen sind nur etwa 23 % der Käufer. Der effektive Aufwand für die Betroffenen, die in den ersten sechs Monaten in Verschleißreparaturen investieren mussten, beträgt etwa 260 €. Dies ist etwas weniger als 2001 (knapp 275 €).

### Qualität der Gebrauchten wird besser

Vor allem die Käufer jüngerer Fahrzeuge haben natürlich von der hohen Qualität profitiert. Nicht nur, dass mit steigendem Fahrzeugalter zwangsläufig der Verschleiß zunimmt, bei den jüngeren Fahrzeugen wirkt sich zudem auch die höhere Neuwagenqualität aus. Die Bemühungen der Automobilhersteller, qualitativ immer bessere Fahrzeuge zu bauen, zeigen sich insbesondere in der Ergebnissen der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. Deshalb verwundert nicht, dass die Käu-

fer von bis zu drei Jahre alten Fahrzeugen im Schnitt nur 0,17 Verschleißreparaturen durchführen mussten, die Käufer von sechs Jahre und älteren Fahrzeugen dagegen 0,54.

Anders als in den Jahren 1998 und 1999 gaben die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ im Berichtsjahr 2002 wie schon 2000 und 2001 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf mehr Geld für die Beseitigung von Verschleißschäden aus als die GW-Käufer im „Westen“. Rund 77 € im Osten stehen rund 56 € im Westen gegenüber. Dies kann weder mit dem Alter noch der Laufleistung der Fahrzeuge begründet werden. Man muss deshalb davon ausgehen, dass die Gebrauchtwagen Ost in einem insgesamt schlechteren Zustand waren. Dafür spricht auch der geringere Durchschnittspreis.

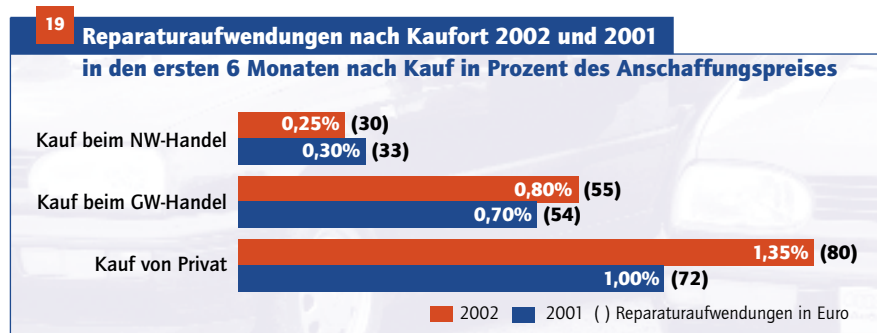
### GW-Garantien nicht berücksichtigt

39 % (2001: 35 %) aller verkauften Gebrauchten waren mit einer Garantie ausgestattet. Daher muss man davon ausgehen, dass der tatsächliche Reparaturaufwand höher als die im Schnitt genannten 60 € pro Gebrauchtwagen war. Im Rahmen der DAT-Gebrauchtwagen-Studie konnte nur ermittelt werden, welche Aufwendungen für Verschleißreparaturen die Käufer selbst hatten.

Den Verlauf der Reparaturaufwendungen in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter zeigt (18).

### Reparaturen werden ab dem fünften Jahr häufiger

Nennenswerte Reparaturen treten in der Regel mit zunehmendem Alter des Fahrzeugs auf. Ab dem fünften Jahr werden häufig Reparaturen an der Auspuffanla-



ge fällig oder die Batterie muss ersetzt werden. Reparaturen an zwei und drei Jahre alten Autos bezogen sich meist auf Störungen in der elektrischen Anlage oder die Bremsbeläge/-klötze mussten erstmals ersetzt werden.

Das geringste Risiko gingen, wie in den Jahren zuvor, auch 2002 die Käufer

sich erst dann mit aller Deutlichkeit, wenn man die Gesamtkosten betrachtet. Bei rund 6,831 Millionen Besitzumschreibungen im Jahr 2002 mit durchschnittlichen Reparaturfolgekosten von rund 60€ je Fahrzeug in den ersten sechs Monaten nach Erwerb, summieren sich diese Kosten auf stolze rund 410 Mio. Euro. Von dieser Summe entfielen rund 290 Mio. Euro auf die direkt von privat gekauften Fahrzeuge; weitere rund 55 Mio. Euro entfielen auf die 15% der Autos, die beim Gebrauchtwagenhändler gekauft wurden. Bleibt für die 32% vom fabrikatsgebundenen Handel verkauften GW ein Reparaturvolumen von lediglich 65 Mio. Euro.

wichtiger als im Durchschnitt. Auch der Prestigewert wird weit höher eingeschätzt. Auf das Aussehen der gebrauchten Fahrzeuge legten, wie seit Jahren, die Käufer gebrauchter BMW-Modelle den größten Wert, gefolgt von den Käufern von Audi- und Mercedes-Fahrzeugen. Für die Käufer von Fahrzeugen dieser drei Hersteller hatte dafür der Anschaffungspreis eine nur unterdurchschnittliche Bedeutung. Der Umfang der Ausstattung des Fahrzeugs war für Käufer von Ford-, VW- und Opel-Modellen am wenigsten bedeutsam.

Für Erstkäufer ist der Anschaffungspreis besonders wichtig, dafür macht diese Gruppe Abstriche beim Aussehen, der Ausstattung und insbesondere dem Wiederverkaufswert des Fahrzeugs. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs und des Anschaffungspreises sinken mit zunehmenden Hubraum des gekauften Fahrzeugs deutlich. Wiederverkaufswert, Prestigewert, Ausstattungsumfang und das Aussehen des Fahrzeugs werden dagegen ebenso deutlich wichtiger.

## 6. Kaufkriterien

### 6.1 Gebrauchtwagenkauf

Wie in den Jahren zuvor waren auch 2002 die Kaufentscheidungen der Gebrauchtwagenkäufer in besonders hohem Maße von wirtschaftlichen Überlegungen bestimmt. Auffallend ist, dass sich die Rangfolge der verschiedenen Kaufkriterien gegenüber den letzten Jahren so gut wie nicht verändert hat. Überragende Bedeutung hat weiterhin der Anschaffungspreis vor dem Kraftstoffverbrauch. Die Wichtigkeit der Kaufkriterien ergibt sich aus (20). Dabei reicht die Skala von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig.

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

#### Unterschiedliche Bedeutung der Kriterien bei „Prestigefahrzeugen“

Auf den verschiedenen Teilmärkten haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche Bedeutung. Sie weichen teilweise erheblich von den Durchschnittswerten ab. So ist beispielsweise der Wiederverkaufswert für die Käufer gebrauchter Mercedes-, Audi- und BMW-Modelle weit

### 6.2 Neuwagenkauf

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

Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, so zeigen sich in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So war der Anschaffungspreis für Mercedes-, BMW- und Audi-Käufer mit einer Bedeutung von 1,8 bis 1,9 weit weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken (1,3 bis 1,5).

#### Prestige für Käufer hochwertiger Autos wichtig

Überdurchschnittlich wichtig war für Mercedes-, BMW-, VW- und Audi-Käufer

### 20 Kriterien beim GW-Kauf 2002

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

1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

### 21 Kriterien beim NW-Kauf 2002

Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,2
Aussehen	1,5
Kraftstoffverbrauch	1,6
Anschaffungspreis	1,6
Serienausstattung	1,7
Reparatur- und Wartungskosten	1,8
Wiederverkaufswert	2,0
Dichte des Kundendienstnetzes	2,0
Lieferzeit	2,0
Prestigewert	2,4
Günstige Inzahlungnahme des Vorwagens	2,6

1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

ein, die ihr Fahrzeug in der Gebrauchtwagenabteilung eines Neuwagenhändlers kauften. Ein deutlich höheres Risiko mussten die Käufer auf dem Privatmarkt wie auch beim Gebrauchtwagenhandel in Kauf nehmen. Das „Reparaturrisiko“, das die GW-Käufer auf den verschiedenen Teilmärkten eingingen, zeigt (19). Dabei wird deutlich, dass der Qualitätsvorsprung des Fabrikatshandels erneut erheblich war.

#### Reparaturvolumen von 410 Millionen Euro

Die zusätzliche finanzielle Belastung für die Gebrauchtwagenkäufer durch die erforderlichen Verschleißreparaturen zeigt





der Wiederverkaufswert ihres Fahrzeugs. Auch der Prestigewert war bei Mercedes- und BMW-Käufern mit 1,8 bzw. 1,7 relativ hoch angesiedelt. Für Käufer von Importmodellen hatten sowohl das Prestige als auch der Wiederverkaufswert eine erheblich geringere Bedeutung im Vergleich zu Käufern deutscher Modelle.

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

Die günstige Hereinnahme des Vorwagens, die insgesamt keine alles entscheidende Bedeutung hat, war für Käufer italienischer Modelle am unwichtigsten. Ein dichtes Kundendienstnetz schätzten besonders die Audi-, Opel- und Mercedes-Käufer. Die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffver-

brauchs sowie der Reparatur- und Wartungskosten nahm mit dem Hubraum deutlich ab. Die Bedeutung des Wiederverkaufswertes, des Aussehens, des Ausstattungsumfanges und besonders des Prestigewertes nimmt dagegen genauso deutlich zu. Mit steigendem Haushaltseinkommen reduzierte sich für die Neuwagenkäufer die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs, dafür stieg die Bedeutung des Prestigewertes. Alle anderen Kriterien waren nahezu „einkommensneutral“.

Keine nennenswerten Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Ausnahme: Je älter die Käufer sind, umso bedeutender wurde die Inzahlungnahme des Vorwagens. Männliche und weibliche Käufer stimmten in der Mehrzahl der Kriterien überein. Ausnahmen: Der Wiederverkaufswert, die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens und besonders der Prestigewert waren für die Männer, der Anschaffungspreis und der Kraftstoffverbrauch für die Frauen etwas wichtiger.

## 7. Informationsverhalten

### 7.1 Gebrauchtwagenkauf

Vor dem Kauf ihres Fahrzeugs informierten sich fast alle Gebrauchtwagenkäufer über das Angebot und die Preise auf dem GW-Markt. Dabei wurden die verschiedenen Informationsquellen unterschiedlich

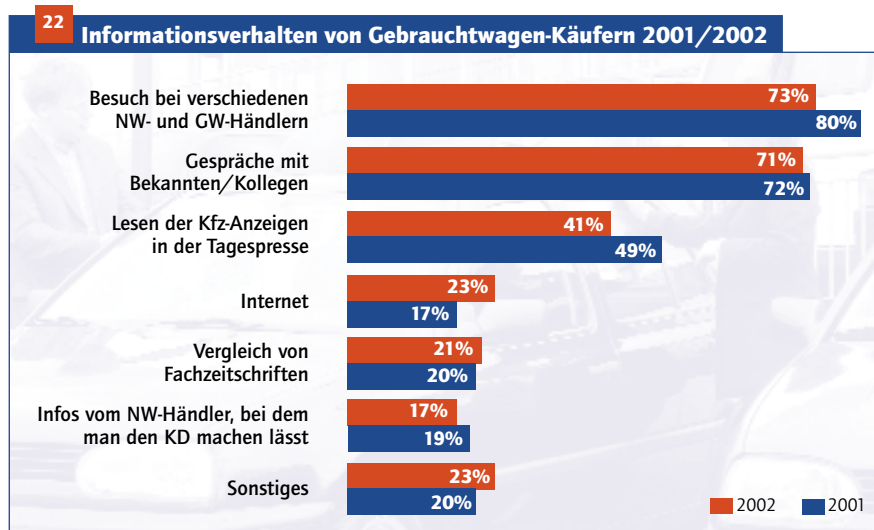
stark genutzt, insgesamt jedoch etwas weniger als ein Jahr zuvor. Statistisch nutzte jeder Käufer „nur“ 2,7 Informationsquellen, nach 2,8 in 2001. Die Häufigkeit der Nutzung der verschiedenen Informationsquellen zeigt (22). Dabei wurde das Internet als Informationsquelle bereits von etwa 23% der GW-Käufer genutzt. Zu erwarten ist, dass das Internet, das ein Jahr zuvor erst von 17%, zwei Jahre zuvor von 11% und vor drei Jahren von 4% der GW-Käufer genutzt wurde, als Bezugsquelle für Informationen in den nächsten Jahren noch deutlich stärker genutzt und so an Bedeutung gewinnen wird.

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

### Erstkäufer selten beim Neuwagenhändler

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

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Dabei nutzten auch 2002 die Käufer, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften, hauptsächlich die Informationen vom Fachhandel selbst. Für Privatmarktkäufer hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung, auch die Printmedien wie Tagespresse und Fachzeitschriften wurden überdurchschnittlich häufig genutzt.





## Informationsverhalten abhängig vom Einkommen

Man sollte annehmen, dass sich Käufer, die über ein geringeres Einkommen verfügen, intensiver informieren als die Käufer mit höherem Einkommen. Genau das Gegenteil ist der Fall: GW-Käufer mit einem monatlichem Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1 500 € nutzten im Schnitt nur 2,5 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 2 500 € zogen dagegen 2,9 Quellen zu Rate. Der „Informationsvorsprung“ liegt in erster Linie bei der Fachhändlerberatung. Dies ist nicht verwunderlich, da auch der Markt-

dagegen 2,9. Einen Vorsprung hatten Frauen nur beim Gespräch mit Bekannten oder Kollegen. Das Internet nutzten Frauen zu 16 %, Männer zu 28 %.

## 7.2 Neuwagenkauf

Neuwagenkäufer haben ein besonders hohes Informationsbedürfnis, zum einen über das neue Fahrzeug, zum anderen über die Verkaufsmöglichkeiten ihres gebrauchten Autos. Über die Verkaufsmöglichkeiten des Gebrauchten informierten sich die Neuwageninteressenten vor allem beim Fachhändler, der die Marke vertritt oder bei jenem, der den Kundendienst

braucht. Die wichtigsten Quellen zeigt (23). Nur sehr gering war der Unterschied bei der Inanspruchnahme der Informationsquellen von Käufern unterschiedlichen Alters. Dagegen hatte sowohl das Haushaltseinkommen wie auch die Marke des gekauften Fahrzeugs deutlichen Einfluss auf die Nutzung der Informationsquellen. Differenziert man nach dem Haushaltseinkommen, so fällt auf, dass erneut um so mehr Quellen für Informationen genutzt wurden, je höher das Einkommen war, was sicher mit dem Preis des gekauften Fahrzeugs zusammenhängt. Nach Marken differenziert nutzten Mercedes- und VW-Käufer die wenigsten, Ford-, BMW- und Audi-Käufer die meisten Informationsquellen.

## Unterschiedliches Informationsverhalten von Mann und Frau

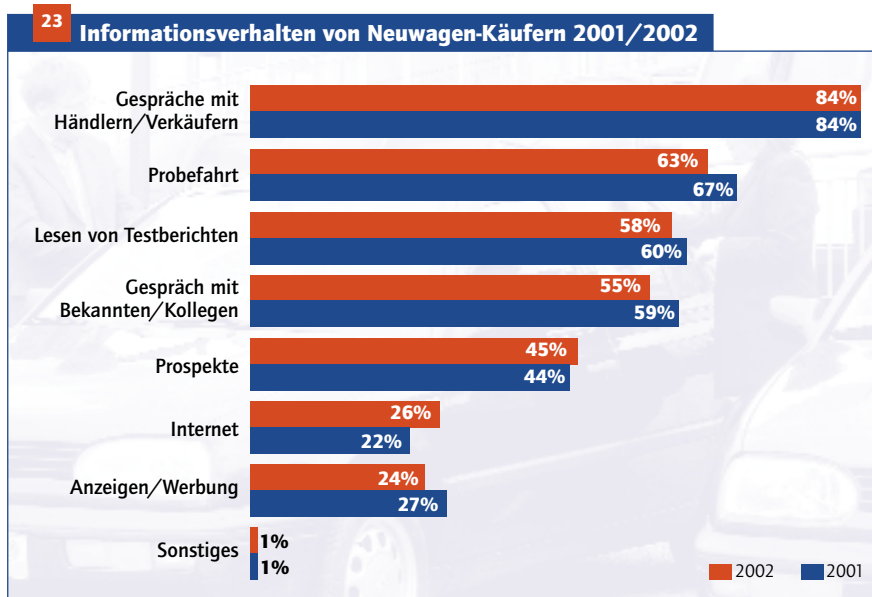
Erneut gab es nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern. Männer nutzten im Schnitt 3,7, Frauen nur 3,3 Informationsmöglichkeiten. Für Frauen waren dabei nur das Gespräch mit Kollegen/Bekannten sowie die Informationsquelle Anzeigen/Werbung wichtiger als für Männer.

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

Zunehmende Bedeutung für Informationen gewinnt das Internet. Bereits 26 % der Neuwagenkäufer des Jahres 2002 informierten sich über dieses noch junge Medium. Für gewerbliche Käufer war dieses Medium deutlich wichtiger als für private Käufer.

## 8. Erst- und Vorbesitz

Man unterscheidet drei Arten von Fahrzeugkäufern: Als Vorbesitzkäufer bezeichnet man die Käufer, die ihr bisheriges Fahrzeug ersetzen. Erstkäufer sind diejenigen, die zum ersten Mal ein Fahrzeug kaufen. Dann gibt es noch die Zusatz-



anteil des fabrikatsgebundenen Handels bei Beziehern höherer Einkommen steigt.

Käufer in den neuen Bundesländern nutzten im Vergleich zu den Käufern im Westen etwas mehr Informationsquellen. Dies gilt insbesondere für Informationen durch den Handel selbst wie auch die Nutzung von Fachzeitschriften, wogegen Tipps von Verwandten/Bekannten sowie Anzeigen in der Tagespresse weniger gefragt waren.

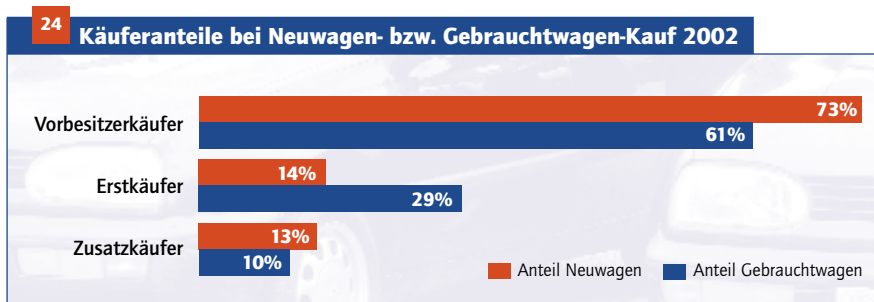
## Mann und Frau informierten sich unterschiedlich

Ein unterschiedliches Informationsverhalten zeigte sich zwischen männlichen und weiblichen Gebrauchtwagenkäufern. So nutzten Frauen nur 2,4 Quellen, Männer

durchführte, sowie durch Gespräche mit Bekannten. Vorwagenverkäufer, die direkt an privat verkauften, informierten sich interessanterweise mit Ausnahme der Information beim Neuwagenhandel selbst intensiver als diejenigen, die ihr Fahrzeug beim Neuwagenkauf in Zahlung gaben. Am wenigsten informierten sich aber Vorwagenverkäufer, die an einen reinen GW-Händler verkauften, wobei der reine Gebrauchtwagenhandel die wichtigste Informationsquelle war.

## Intensives Informationsverhalten

Mit der Nutzung von durchschnittlich 3,6 Informationsquellen nutzten Neuwagenkäufer die vorhandenen Informationsquellen deutlich intensiver als Ge-



käufer, die zusätzlich zum vorhandenen Auto ein Fahrzeug kaufen.

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

## Die Erstkäufer

Die Übersicht belegt eindeutig, dass die Erstkäufer für den Gebrauchtwagenmarkt eine ganz wichtige Rolle spielen, wobei ihr Anteil 2002 gegenüber 2001 noch einmal gestiegen ist. Von den 2002 verkauften 6,831 Mio. Gebrauchten wurden 29% oder 1,981 Mio. Fahrzeuge von dieser Käufergruppe erworben. Im Neuwagenbereich waren es „nur“ 14%. Damit ist der Anteil der Erstwagenkäufer unter den Neuwagenkäufern auch 2002 recht hoch gewesen. Nicht weniger als 0,455 Mio. neuer Pkw wurden im Berichtsjahr von Erstkäufern erworben.

Die Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und Gebrauchtwagenmarkt ist nicht zu unterschätzen. Die Erstkäufer sind die „sichersten“ Käufer. Der Wunsch nach einem eigenen Auto lässt oft genug alle

(finanziellen) Schwierigkeiten und wirtschaftlichen Aspekte in den Hintergrund treten. Durch hohe Erstkäuferanteile werden deshalb der Neu- und Gebrauchtwagenmarkt weniger konjunkturrempfindlich. Auch das Jahr 2002 zeigt dies deutlich. Während die Zahl der Ersatzkäufe, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet um 125000 zurückging, stieg die Zahl der Erstkäufe um 27000. Die Bedeutung dieser Käufergruppe wird nur wenig gemindert dadurch, dass im Berichtsjahr die durchschnittliche Investition der Erstkäufer unter den Gebrauchtwagen-Käufern für ihr Fahrzeug bei nur 5080€ lag, die der Vorbesitzkäufer dagegen bei 9120€ und die der Zusatzkäufer bei 8780€. Auffallend bei Letzteren: Das deutliche Minus im Gebrauchtwagenmarkt ist überwiegend auf die deutlich geringere Zahl von Zusatzkäufen zurückzuführen.

Etwas mehr als jeder vierte Erstkäufer kaufte sein erstes Fahrzeug für weniger als 2500€. Diese Preisklasse ist beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert. Wird berück-

sichtigt, dass rund 81% (2001: 78%) der Erstkäufer ihr Autofahrerleben mit einem Gebrauchten begannen, so ist es für den Kfz-Handel ein „Muss“, für diese Käufer ein passendes Angebot bereitzuhalten.

## Importmarken mit hohem Erstkäuferanteil

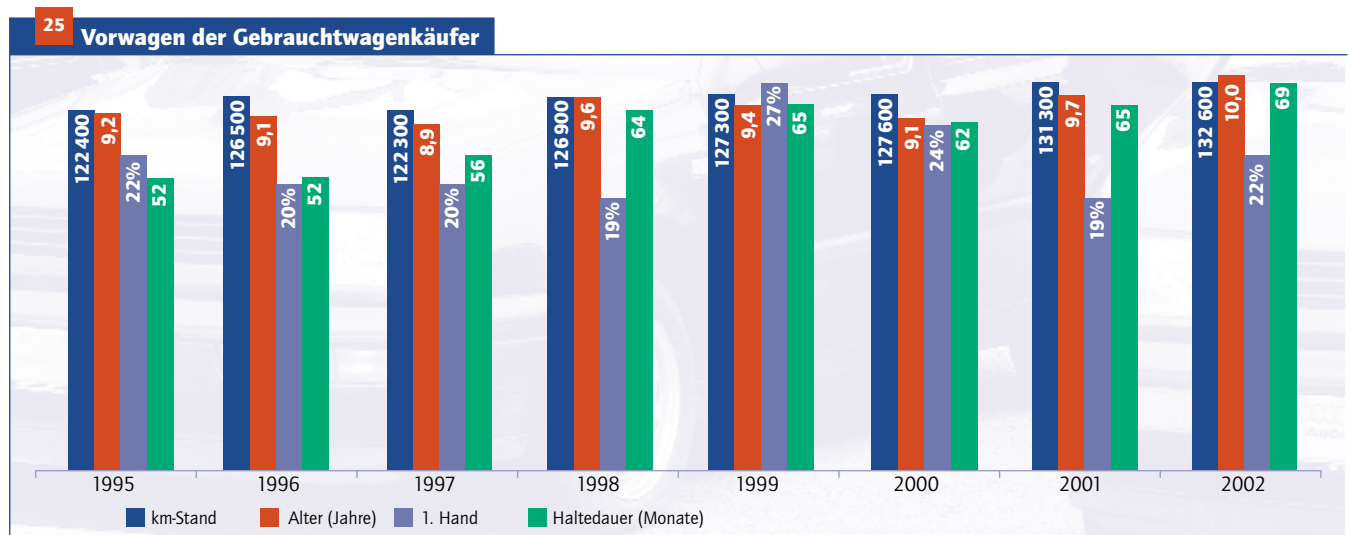
Einen überdurchschnittlich hohen Anteil von Erstkäufern hatten die Importmarken sowohl beim Neu- wie auch beim Gebrauchtwagenkauf zu verzeichnen. So lag der Erstkäufer-Anteil beim Gebrauchtwagenkauf bei den Importmarken bei nicht weniger als 35% und beim Neuwagenkauf bei knapp 19%.

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

Mit 69% kauften 2002 der Großteil der GW-Erst- und Zusatzkäufer ihre Fahrzeuge direkt von privat. Bei den Ersatzkäufern erreichte der fabrikatsgebundene Handel mit 41% einen überdurchschnittlichen Marktanteil.

## Markentreue geht zurück

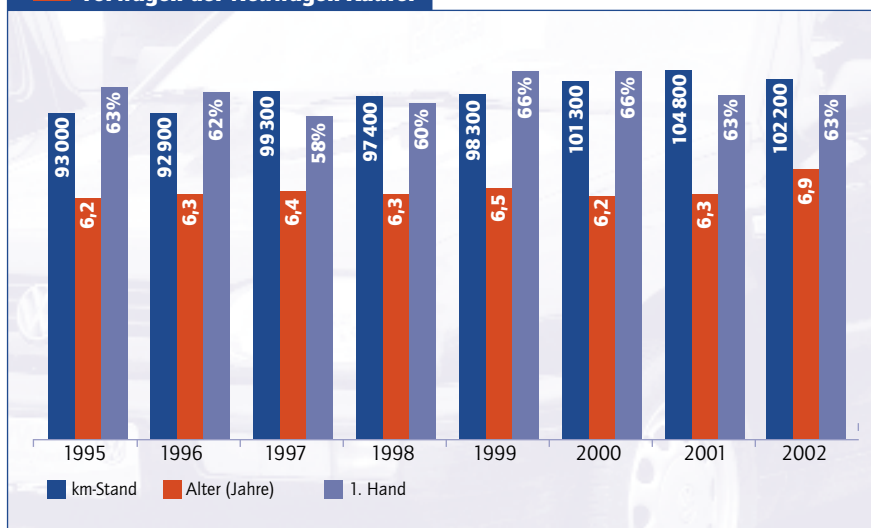
Die Markentreue beim Gebrauchtwagenkauf lag 2002 mit nur 39% auf eher niedrigerem Niveau. Wie schon in den Vorjahren war die Treue der Kunden zu



## 26 Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW 2002



## 27 Vorwagen der Neuwagen-Käufer



Diese von den Gebrauchtwagenkäufern ersetzten Vorwagen (<sup>25</sup>) waren im statistischen Durchschnitt 10,0 Jahre alt und hatten eine Gesamtlauflistung von 132 600 km. Die Vorwagen waren damit merklich älter und hatten eine höhere Laufleistung als in den Vorjahren. Dennoch waren 22% der abgegebenen Vorwagen von den jetzigen Gebrauchtwagenkäufern neu gekauft worden. Die Marke von 22% liegt über dem Wert des Jahres 2001 und hat dazu geführt, dass in 2002 die Wanderungsbilanz wieder zu Gunsten des Gebrauchtwagenmarktes ausfiel.

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen lag 2002 bei 69 Monaten und war damit noch einmal höher als ein Jahr zuvor. Die als Neufahrzeug gekauften Vorwagen wurden allerdings von ihren Besitzern mit einer Nutzungsdauer von 91 Monaten deutlich länger gefahren als die gebraucht gekauften Wagen. Diese wurden bereits nach 63 Monaten erneuert.

Während dieser Haltedauer legten die ehemaligen Neuwagenkäufer mit ihrem Wagen im Schnitt 109 400 km und die Gebrauchtwagenkäufer 65 000 km zurück.

Fahrzeugen deutscher Hersteller immer noch höher als bei den Importmarken.

Da der Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass gerade die Importmarken bei Gebrauchtwagen überdurchschnittlich viele Ersatzkäufer hinzugewonnen haben.

### Neuwagenkäufer öfters markentreu

Eine deutlich höhere Markentreue als die Gebrauchtwagenkäufer zeigten die Neuwagenkäufer: 55% (2001: 53%) der Kunden kauften ein Fahrzeug der Marke, von der auch der Vorwagen war. Ähnlich wie beim Gebrauchtwagenkauf lag beim Neuwagenkauf die Markentreue bei den Käufern deutscher Fabrikate über derjenigen der Käufer von Importmarken.

Auch beim Neuwagenkauf waren die Durchschnittspreise, die von Vorbesitz, Erst- und Zusatzkäufern bezahlt wurden, sehr unterschiedlich. Die im Schnitt mit 25 210 € teuersten

Neuwagen erwarben dieses Mal die Zusatzkäufer, Ersatzkäufer investierten durchschnittlich 22 470 € und die Erstkäufer gaben im Durchschnitt 15 920 € für ihr neues Auto aus. Nahezu jeder dritte Erstkäufer gab für den Neuen weniger als 12 500 € aus. Unter den Vorbesitz- und Zusatzkäufern war dies nur etwa jeder Zehnte.

## 9. Der Vorwagen

### 9.1 Gebrauchtwagenkäufer

Der Anteil der Erst- und Zusatzkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern lag 2002 bei 39%. Die verbleibenden 61% deckten ihren Ersatzbedarf.

## 28 Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen

Vorwagen	neu gekauft	gebraucht gekauft
Alter (Jahre)	5,5	9,4
km-Stand	88 600	125 000

### Fahrzeuge deutscher Hersteller wurden länger gefahren

Während Vorwagen der Marken VW und Mercedes sowie japanischer Hersteller am längsten gefahren wurden, wurden die französischen Modelle am schnellsten wieder verkauft. Nimmt man das Fabrikat des 2002 gekauften Gebrauchtwagens als Maßstab, so hatten die Käufer italienischer Modelle ihren Vorwagen am längsten und die Käufer eines Opel am kürzesten gefahren. Aus dem hohen Durchschnittsalter und der entsprechenden Fahrleistung des Vorwagens resultierte im Schnitt ein Verkaufserlös von nur 3010 €. Dabei wurden für neu ekaufte Vorwagen 4080 € und für gebraucht gekaufte 2670 € Ertrag erzielt.

### Von privat an privat: Häufige Nutzung von Verkaufsinseraten

Für den Verkauf des Vorwagens inserierten 33% der Verkäufer in einer Tageszeitung

oder einer Fachzeitschrift bzw. im Internet (10%). Dagegen wurden 67% der Vorwagen ohne Inserat verkauft (oder auch stillgelegt oder verschrottet). Über die Hälfte der Vorbesitz-Käufer, die sich ihren „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf. Vier von fünf Käufern beim Neuwagenhandel und zwei von drei Käufern beim Gebrauchtwagenhandel benötigten dagegen kein Inserat für den Vorwagen-Verkauf.

28% auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutet.

## 9.2 Neuwagenkäufer

73% der Neuwagenkäufer des Jahres 2002 ersetzten mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. 66% aller Neuwagenkäufen hatten zur Folge, dass ein Gebrauchtwagen verkauft, verschenkt oder an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben wurde. Die Vorwagen (27) der Neuwagenkäufer waren im Schnitt 6,9 Jahre alt und hatten

## Neuwagenhandel größter Abnehmer von Vorwagen

Erhebliche Unterschiede gab es erneut bei den Abnehmern der Vorwagen von Neuwagenkäufern im Vergleich zu den GW-Käufern. Nicht weniger als 50% der Vorwagen wurden beim Neuwagenhandel in Zahlung gegeben oder auch von diesem frei angekauft. Weitere 9% wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil ebenfalls beim Neuwagenhandel.

Eine sehr bescheidene Rolle spielte erneut der reine Gebrauchtwagenhandel, auch wenn an ihn 4% der Vorwagen abgegeben wurden. (29) zeigt die Anteile der verschiedenen Abnehmer-Gruppen der Vorwagen von Neuwagenkäufern.

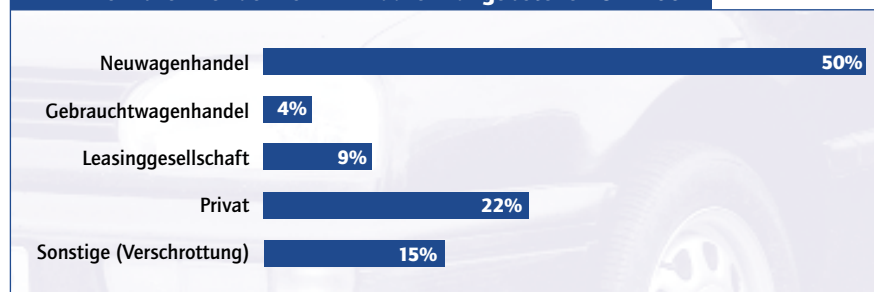
Wie schon seit 1999 lag auch 2002 der Anteil der an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen niedriger als in den Jahren zuvor. Dabei spielt sicherlich die Kapitalbindung durch den Gebrauchtwagenbestand eine nicht zu unterschätzende Rolle. Die Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens ist unterschiedlich hoch (siehe auch Abschnitt I.10 – „Der Handel im Urteil der Käufer“). In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmekquote zwischen 42% und 58%.

Auffallend ist der große Unterschied der Inzahlungnahmekquote zwischen Ost und West. Während in den alten Bundesländern nur 48% der Vorwagen beim Neuwagenkauf in Zahlung gegeben wurden, waren dies in den neuen Bundesländern 65%, was deutlich mehr ist als 2001 und wohl auch ein Grund für den höheren Gebrauchtwagen-Marktanteil.

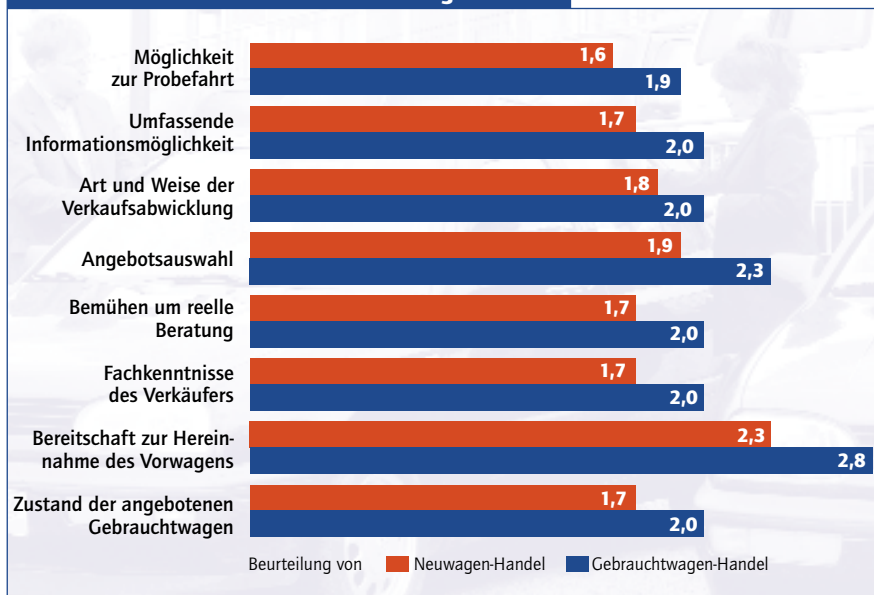
## Nur 26 Prozent der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Für den Verkauf des Vorwagens hatten die Neuwagenkäufer nur in 26% der Fälle Verkaufsanzeigen in der Tagespresse oder in Fachzeitschriften aufgegeben bzw. ihr Fahrzeug im Internet angeboten (6%). Die restlichen 74% wurden über andere Wege verkauft. Am häufigsten inserierten die Vorwagenverkäufer, die an privat verkauften (66%). Die Vorwagen-

29 Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW 2002



30 Handel im Urteil der Gebrauchtwagen-Käufer



Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2002 zeigt (26). An private Käufer wurde dabei mit 38% der größte Teil abgegeben. 24% wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft. Nur 10% wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet und

102 200 km Gesamtbetriebsleistung. Genau wie bei den GW waren also die Vorwagen der Neuwagenkäufer 2002 älter als ein Jahr zuvor. Deutlich waren die Unterschiede zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen (28). Der erzielte Verkaufs- oder Inzahlunggab-Erlös lag bei durchschnittlich 6 150 €.



verkäufer, die über eine Anzeige verkaufen, inserierten im Schnitt 1,9 Mal. 1999 waren es durchschnittlich noch 2,6, 2000 2,5 und 2001 2,4 Inserate.

## Erlös nicht immer zufriedenstellend

Nicht alle Vorwagenverkäufer waren mit dem Erlös zufrieden. „Sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ geben wie im Vorjahr 83% der Befragten an. Etwas unterschiedlich war die Zufriedenheitsquote auf den verschiedenen Abgabewegen. Am zufriedensten waren die Vorwagenverkäufer, die an privat verkauften, ganz dicht gefolgt von denen, die ihr Fahrzeug beim Neuwagenhandel in Zahlung gaben. Nachdem ein Jahr zuvor gerade auf diesem Abgabeweg die Zufriedenheit noch am geringsten war, kann man feststellen, dass sich der Neuwagenhan-

gekauft hatten, beurteilten ihren Geschäftspartner überwiegend positiv, wenn auch etwas schlechter als ein Jahr zuvor. Nicht ganz so gut schnitt der reine Gebrauchtwagenhandel ab, der fast durchweg schlechter als 2001 abschnitt. Auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ sah die Beurteilung aus, wie in (30) beschrieben.

Die Beurteilung des Neuwagenhandels durch die Gebrauchtwagenkäufer war gegenüber der aus 2001 nur bei den Positionen „Probefahrt“, „Reelle Beratung“ und „Bereitschaft zur Inzahlungnahme“ identisch, in allen anderen Positionen um jeweils 0,1 Punkte schlechter. Die Zufriedenheit mit dem reinen GW-Handel ging noch deutlicher zurück, wobei insbesondere die Bereitschaft zur



## Neuwagenkäufer sehr zufrieden

Einen insgesamt sehr guten Eindruck von ihren Geschäftspartnern hatten die Neuwagenkäufer des Jahres 2002. Innerhalb einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ wurde der Neuwagenhandel von seinen Käufern wie in (31) dargestellt beurteilt. Über das Ergebnis können sich die Autoverkäufer des Neuwagenhandels freuen. Lediglich bei der Inzahlungnahme – die als einzige Position schlechter beurteilt wurde als 2001, was aber sicher auch mit dem neuen Gewährleistungsrecht zu tun hat – hätte sich der eine oder andere Neuwagenkäufer etwas mehr Entgegenkommen seines Händlers gewünscht.

Auffallend ist, dass die Neuwagenkäufer „Ost“ ihren Partnerhändler durchweg besser beurteilen als die Neuwagenkäufer im Westen. Nach Marken differenziert ergaben sich die größten Unterschiede bei der Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens (Bandbreite 2,2 bis 2,6), der Probefahrt (1,4 bis 1,8) und der Verkaufsabwicklung (1,6 bis 2,0).

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

## 11. Fahrzeugfinanzierung

Beim Kauf eines neuen oder auch gebrauchten Fahrzeugs reichen die Eigenmittel der Käufer häufig nicht aus, um den Kaufpreis zu bezahlen. Das Fahrzeug zu leasen wäre eine Alternative. In den

### 31 Zufriedenheit der Neuwagen-Kunden mit Neuwagen-Handel



del, wenn er in Zahlung genommen hat, seinen Kunden gegenüber ein fairer Partner war.

Auffallend ist, dass die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös von der Marke des verkauften Vorwagens nahezu unabhängig war. Innerhalb einer Skala von 1 = „sehr zufrieden“ bis 4 = „gar nicht zufrieden“ lagen alle Marken zwischen 1,9 und 2,1. Auch der Unterschied zwischen West (1,9) und Ost (2,0) war nur gering.

## 10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2002, die bei einem Fabrikatshändler

Vorwagen-Inzahlungnahme nur sehr gering war – ein deutlicher Hinweis darauf, dass sich der GW-Handel die Rosinen herauspicken will.

Insgesamt besser als der Handel im Westen wurden die Betriebe im Osten beurteilt. 2001 war dies noch anders. Die GW-Käufer „Ost“, die bei einem Händler kauften, waren vor allem in den Punkten „Probefahrt“, „Inzahlungnahme-Bereitschaft“ und „Verkaufsabwicklung“ erheblich zufriedener als die GW-Käufer „West“. Nachdem der Handel „Ost“ in den zwei Jahren zuvor schlechter beurteilt worden war, ist dies für die dortige Händlerschaft ein gutes Zeichen, das sich auch in den gestiegenen Marktanteilen niederschlägt.

meisten Fällen nimmt der Käufer aber einen Kredit in Anspruch.

## Auch 2002 hoher Finanzierungsanteil

Zu den Eigenmitteln zählen nicht nur Ersparnisse, sondern auch der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlunggabe eines Vorwagens. Der Anteil der einzelnen Finanzierungsarten wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchungen sowohl bei den Neu- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern für das Jahr 2002 ermittelt. Die Ergebnisse sind in (32) dargestellt. Auffallend ist, dass der Kreditanteil bei der Fahrzeugfinanzierung gegenüber 2001 beim Neuwagenkauf zurückgegangen, beim Gebrauchtwagenkauf dagegen weiter gestiegen ist. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleaste Fahrzeuge. Sie hatten auf der Basis der hier vorliegenden Untersuchungen bei Neuwagen einen Anteil von 18% (2001: 24%) und

schaftungspreise bei Neu- und Gebrauchtwagen. Erst- und Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern, die ja keinen Vorwagen verkaufen konnten, finanzierten 14,3% des Neuwagenpreises mit Geschenken, 59,7% aus Ersparnissen und 26,0% über Kredite.

Beim Gebrauchtwagenkauf nahmen die Erst- und Zusatzkäufer mit nur 18,8% weniger Kredit in Anspruch wie der Durchschnitt, denn 17,5% des Kaufpreises konnten durch geschenktes Geld finanziert werden.

## 12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht für jeden der rund 10,08 Millionen Neu- und Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2002 stand von Anfang an fest, ob er sich einen Neu- oder Gebrauchtwagen kaufen wird. 11% der GW-Käufer

## Es muss nicht immer ein Neuwagen sein

So wie für viele GW-Käufer auch der Erwerb eines Neuwagens eine Alternative war, galt dieses auch umgekehrt. Nur für 73% (2001: 76%) der Neuwagenkäufer kam ein Gebrauchtwagen aber keinesfalls in Frage.

Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (33%) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur 14% der Käufer von Oberklassefahrzeugen dachten auch über einen eventuellen GW-Kauf nach. Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, so war für 1,63 Millionen Fahrzeugkäufer im Jahre 2002 nicht von Anfang an klar, ob ihr nächstes Fahrzeug neu oder gebraucht sein soll. Von diesen Käufern haben sich letztlich 0,75 Millionen für einen Gebrauchtwagen entschieden, 880 000 kauften sich ein neues Fahrzeug.

## Marken- und Händlertreue nicht um jeden Preis

Alternativüberlegungen bezüglich der Marke gab es bei vielen Neuwagenkäufern. Immerhin hatten 39% vor dem Kauf auch Kontakte zu Händlern anderer Fabrikate. Bei den Käufern von neuen Import-Fahrzeugen lag diese Quote sogar bei 50%.

Selbst wenn sich der Kunde für eine Marke entschieden hatte, wurde von 74% der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikates verglichen. Insgesamt hatten die Neuwagenkäufer im Berichtsjahr 2002 außer mit „ihrem“ Händler Kontakte zu weiteren 2,16 Neuwagenhändlern. Davon führten 1,38 Händler dieselbe Marke, 0,78 waren Händler anderer Kfz-Hersteller bzw. Importeure.

### 32 Neuwagen- und Gebrauchtwagen-Finanzierung

Finanzierungsart	Anteil am Kaufpreis					
	Neuwagenkauf			Gebrauchtwagenkauf		
	West	Ost	Gesamt	West	Ost	Gesamt
Eigene Ersparnisse	53,1%	44,8%	52,1%	58,8%	53,9%	58,1%
Erlöse aus Vorwagenverkauf	17,9%	16,1%	17,7%	14,1%	13,4%	14,0%
Geschenke/Zuschüsse	5,7%	4,8%	5,6%	8,3%	7,8%	8,2%
Kredit	23,3%	34,3%	24,6%	18,8%	24,9%	19,7%

3% bei Gebrauchtwagen (2001: 4%). Die ausgewiesenen Kreditanteile zeigen, dass die Neuwagenkäufer „West“ 2002 durchschnittlich rund 5 205 € (2001: 5 615 €) und die Neuwagenkäufer „Ost“ etwa 6 600 € (2001: 5 710 €) über Kredit finanzierten. Beim Gebrauchtwagenkauf lag der Kreditanteil 2002 in den alten Ländern bei etwa 1 510 € (2001: 1 455 €) und in den neuen Bundesländern bei ungefähr 1 795 € (2001: 1 555 €). Berücksichtigt sind hierbei die verschiedenen durchschnittlichen An-

(2001: 14%) hatten auch Kauf oder Leasing eines fabrikneuen Fahrzeugs in Erwägung gezogen. Beim Kauf eines so genannten Oberklassefahrzeugs war sogar für jeden sechsten GW-Käufer ein Neuwagen eine ernsthafte Alternative.

Gebrauchtwagenkäufer beim Neuwagenhandel liebäugelten zu 19% mit dem Kauf eines Neuwagens. Auf dem Privatmarkt und beim Gebrauchtwagenhandel waren es hingegen nur 8%. Auch zwischen Ost (9%) und West (12%) gab es Unterschiede.

## II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2002

### 1. Wartungsbewusstsein

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

Wartungs-Soll und -Ist haben sich in den letzten Jahren tendenziell verringert. Aus der Differenz beider Werte ergibt

sich das Wartungs-Defizit (33). Dieses Defizit ist in 2002 noch einmal kleiner geworden, was einerseits an dem geringeren „Soll“ durch die geringere Jahresfahrleistung, andererseits an dem etwas höheren „Ist“ durch das gestiegene Fahrzeugdurchschnittsalter liegt.

Wie häufig und in welchen Werkstätten die Arbeiten durchgeführt werden, hängt von verschiedenen Faktoren ab, so ganz wesentlich vom Fahrzeugalter. Dies zeigt auch der Unterschied zwischen neu und gebraucht gekauften Fahrzeugen. 2002 wurden, anders als im Jahr zuvor, neu gekaufte Fahrzeuge etwas häufiger gewartet als gebraucht gekaufte. Da das Durchschnittsalter der „Neuen“ niedriger ist als das der „Gebrauchten“, müsste es normalerweise gerade umgekehrt sein. Doch die Halter von gebraucht gekauften Fahrzeugen scheinen in den zweifellos schwierigen wirtschaftlichen Zeiten an den Auto-



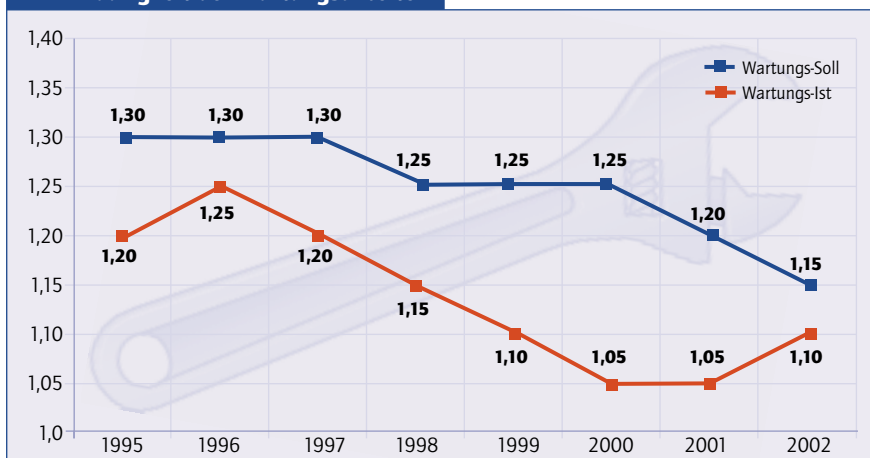
kosten besonders sparen zu wollen, was sich auch aus der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten wie auch dem Ort der Durchführung dieser Arbeiten schließen lässt.

#### Zukunft des Wartungsbereichs ungewiss

Das Wartungs-Soll wird wohl nicht mehr nennenswert zurückgehen, so lange sich die Jahresfahrleistung nicht noch weiter verringert und so lange die Herstellerempfehlung gilt, wenigstens einmal jährlich einen Wartungsdienst durchzuführen. Doch diese Empfehlung wird bei einigen Fahrzeugen schon durch fahrzeuginterne Systeme, die fällige Wartungsdienste signalisieren, ersetzt, wobei der individuelle Fahrstil die Wartungsintervalle mitbestimmt. Wenn der Anteil der Fahrzeuge, die mit solchen Systemen ausgestattet sind, immer weiter steigt, wird dies mit hoher Wahrscheinlichkeit dazu führen, dass weniger Wartungsarbeiten erforderlich sein werden. Für das Kfz-Gewerbe ist dies auf den ersten Blick unerfreulich. Der zweite Blick zeigt jedoch, dass die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik so kompliziert wird, dass immer mehr Fahrzeughalter, die Wartungsarbeiten bisher selbst oder mit Bekannthilfe erledigten, gezwungen sein werden, die Hilfe einer Fach-

33

#### Häufigkeit der Wartungsarbeiten



## 34 Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten

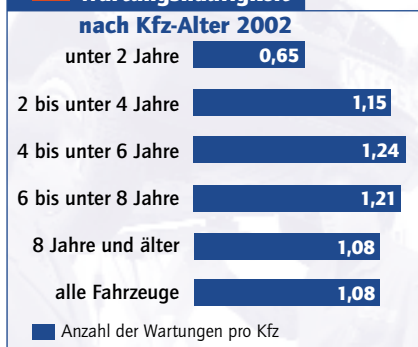
An ... % Pkw wurden durchgeführt	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
Große Inspektion	48%	47%	46%	48%	44%	49%	43%	43%
Kl. Inspektion/Pflegedienst	26%	28%	28%	29%	32%	33%	33%	33%
Motortest	6%	4%	5%	6%	9%	10%	13%	13%
Sonst. Inspektion	28%	26%	27%	27%	29%	30%	34%	31%
Gesamt	108%	105%	106%	110%	114%	122%	123%	120%

Basis: Pkw-Bestand

Wartungsarbeiten von 1996 bis 2000 zurückgegangen, da je Fahrzeug weniger Arbeiten durchgeführt wurden. 2001 gab es durch den gestiegenen Fahrzeugbestand erstmals wieder mehr Wartungsarbeiten. In 2002 stieg die Zahl dieser Arbeiten noch einmal an. Die Häufigkeit der verschiedenen durchgeführten Wartungsarbeiten sowie deren Entwicklung seit 1995 pro Pkw und Jahr zeigt (34).

2002 wurden pro Fahrzeug 1,08 Wartungsarbeiten durchgeführt. Der leichte Anstieg gegenüber 2001 ist ausschließlich darauf zurückzuführen, dass mehr „außerplanmäßige“, also nicht vom Hersteller empfohlene, Arbeiten durchgeführt wurden.

## 35 Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter 2002



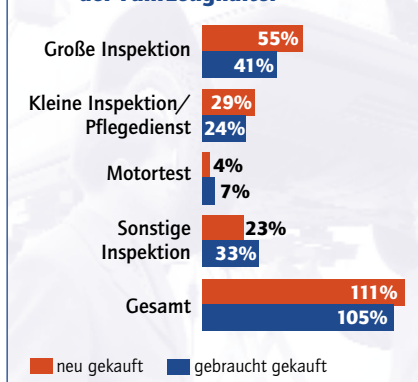
werkstatt in Anspruch zu nehmen. Tendenziell ist dies in den letzten Jahren bereits feststellbar. Die Zukunft des Wartungsbereiches wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen geprägt sein, sondern auch von der wirtschaftlichen Gesamtlage. Wenn die sonstigen Autokosten, speziell für Kraftstoffe, die sich durch immer höhere Steuern erheblich verteuert haben, und für Versicherungsprämien, immer weiter ansteigen, wird der Autofahrer an Kosten, die er wie die Wartungskosten selbst beeinflussen kann, noch mehr sparen. Immerhin 24 Prozent der Fahrzeughalter trieben die Sparsamkeit so weit, dass sie auf die Wartung ihrer Fahrzeuge ganz verzichteten.

### Wartungshäufigkeit altersabhängig

Wie (35) zeigt, wurden die wenigsten Wartungsarbeiten wiederum an den bis zu zwei Jahre alten Fahrzeugen durchgeführt. Den höchsten Wartungsanteil hatten Autos zwischen vier und acht Jahren. Noch vor zwölf bis fünfzehn Jahren sah dies anders aus.

Die Wartungshäufigkeit bei den älteren Autos lag damals teilweise erheblich unter der jüngerer Automobile. Da die Fahrzeuge aber, wie die KBA-Zahlen ausweisen, immer älter werden, lohnt es sich für die Autofahrer in den Werterhalt älterer Fahrzeuge zu investieren. Allerdings ist die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten allein nur wenig aussagekräftig. Mit zunehmendem Autoalter erfolgt nämlich eine erhebliche Verschiebung innerhalb der einzelnen Wartungsarbeiten. Dies zeigt auch (36). Bei gebraucht gekauften Fahrzeugen, die im Schnitt 8,0 Jahre alt waren, wurden gegenüber neu gekauften (3,9 Jahre alt) deutlich weniger vom Hersteller empfohlene Wartungsarbeiten, dafür mehr Motortests und sonstige Inspektionen durchgeführt.

## 36 Wartungsverhalten der Fahrzeughalter

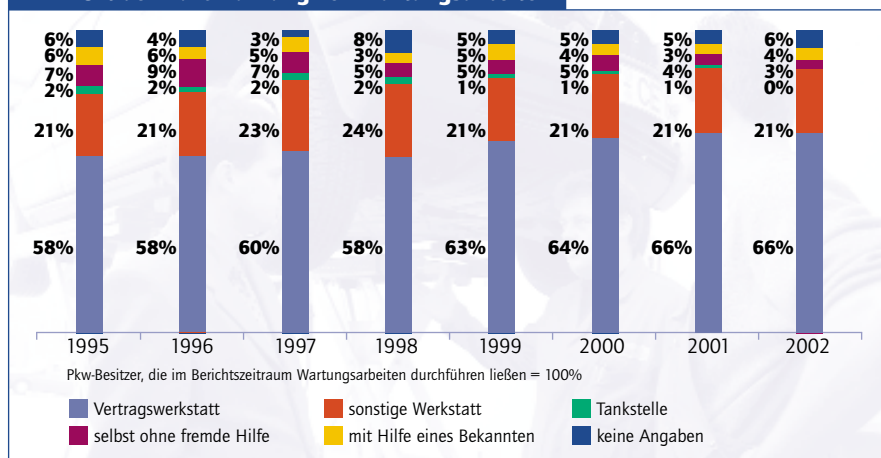


## 2. Der Wartungsbereich

### 2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Obwohl der Bestand an Pkw/Kombi in Deutschland von Jahr zu Jahr steigt, ist die Zahl der bundesweit durchgeführten

## 37 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

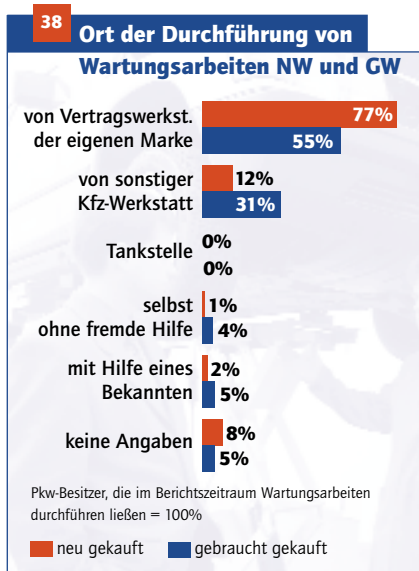


Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100%

### 2.2 Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten

Wie in (37) zu sehen ist, waren die Verschiebungen der einzelnen Orte zur Durchführung der Wartungsarbeiten im Berichtsjahr äußerst gering. Im Vergleich



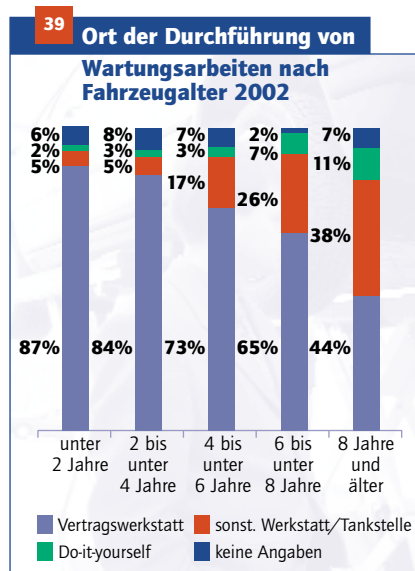


zu 2001 hatten sowohl die beiden Werkstattbereiche wie auch das Do-it-yourself insgesamt identische Marktanteile.

Wie schon in den Vorjahren hatten die Vertragswerkstätten der Import-Fabrikate mit 68% einen höheren Anteil an den Wartungsarbeiten als die deutschen Marken (64%). Den höchsten Vertragswerkstätten-Anteil erreichte Audi, gefolgt von den italienischen und den japanischen Marken.

Der erneut geringe Anteil des Do-it-yourself kann in der schon erwähnten komplizierten Fahrzeugtechnik und den elektronischen Systemen begründet sein. Allerdings haben 6% der Befragten zu diesem Punkt keine Angabe gemacht, so dass von höheren „Heimwerkeranteilen“ ausgegangen werden kann.

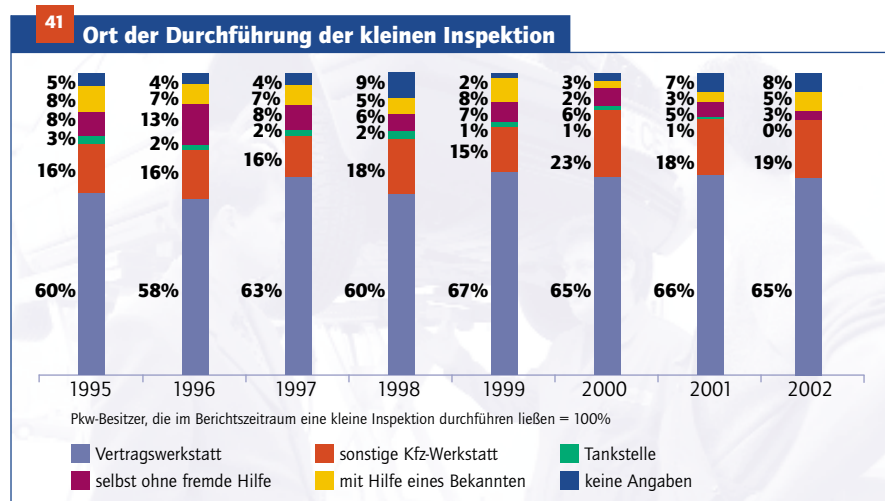
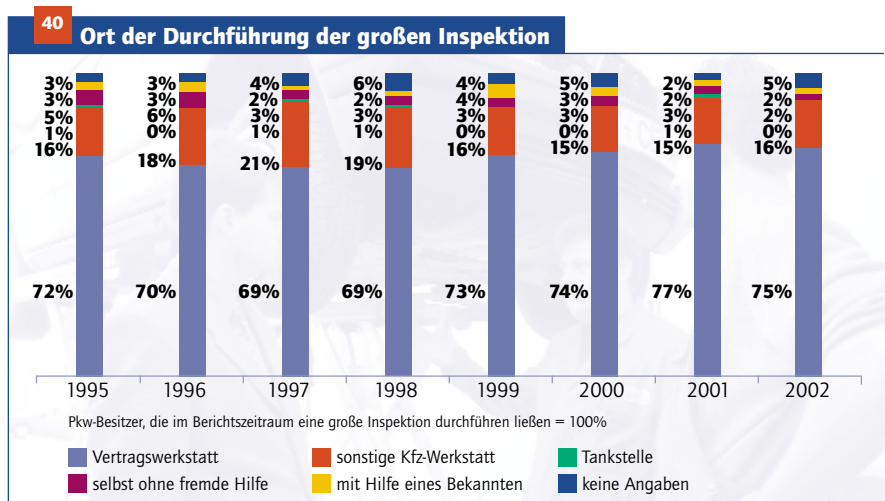
Der Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten ist stark vom Alter des Fahrzeugs abhängig. Neue und sehr junge Fahrzeuge wurden überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Wie (39) zeigt, nimmt der Marktanteil der Vertragswerkstätten mit dem Fahrzeugalter stark ab, wobei im Vergleich zu 2001 auffällt, dass die Vertragswerkstätten bei den jüngeren Fahrzeugen Marktanteile verloren, bei den älteren dagegen gewonnen haben. Die Marktanteilsverschiebung mit dem Fahrzeugalter hat aber zur Folge, dass der Anteil der Freien Werkstätten und der Do-it-Yourselfer bei gebraucht gekauften deutlich über dem



die durchzuführenden Wartungsarbeiten eine Vertragswerkstatt. Bei den Käufern von Gebrauchtwagen waren es dagegen nur 55%.

## Ältere Fahrzeughalter bevorzugten Vertragswerkstätten

Mit wachsendem Einkommen und höherem Alter vertrauen die Fahrzeughalter ihren Wagen am liebsten einer Fachwerkstatt an. Fahrzeughalter, die 50 Jahre und älter sind, nahmen die Vertragswerkstätten auch 2002 weit häufiger (70%) in Anspruch als die unter 30-Jährigen (53%). Letztere führten zudem Wartungsarbeiten etwa dreimal so oft in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten durch wie Erstere. Geringere Unterschiede als in den Vorjahren gab es zwischen „Ost“ und „West“ beim Do-it-yourself. In den alten Ländern erledigten



knapp 7% der Fahrzeughalter Wartungsarbeiten selbst oder mit Bekanntenhilfe, in den neuen Ländern knapp 5%..

## 2.2.1 Große Inspektion

Im Jahr 2002 ließen 48% der Pkw-Besitzer Deutschlands eine große Inspektion an ihrem Fahrzeug durchführen. Die (40) zeigt, dass die Vertragswerkstätten dabei ihren Anteil an diesen Arbeiten nicht ganz halten konnten.

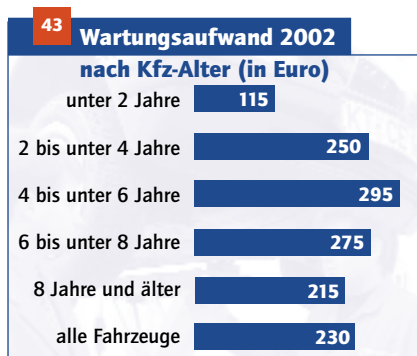
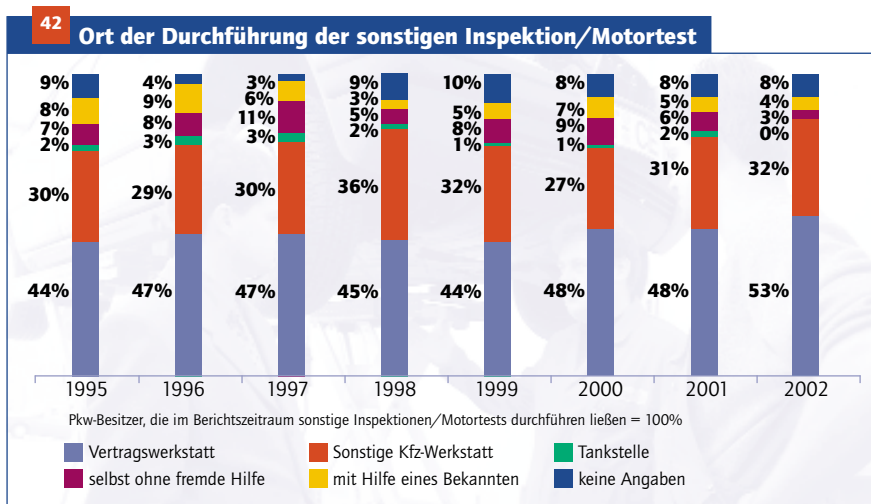
Eine erhebliche Bandbreite bei der In-

spektion durchgeführt wird. So hatten die Vertragswerkstätten bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren einen Anteil von 87%, bei den acht Jahre und älteren waren es dagegen nur noch 53%.

Mit steigendem Einkommen wird die Zuneigung zu den Fachwerkstätten größer. Eine große Inspektion ließen die Fahrzeughalter mit bis zu 1000 € Einkommen zu 61% in einer Vertragswerkstatt durchführen, bei einem Netto-Haushaltseinkommen von wenigstens

empfohlene kleine Inspektion/Pflegedienst durchführen. Rund zwei Drittel ließen diese Arbeiten in einer Vertragswerkstatt ausführen. Damit ist der Anteil der Vertragswerkstätten an der kleinen Inspektion weiterhin deutlich höher als in den Jahren bis 1998. Recht gut haben sich auch die „sonstigen Werkstätten“ behauptet, die leicht von 18% auf 19% zulegen konnten.

Bei den einzelnen Marken reicht die Bandbreite der Vertragswerkstätten von 56% bis 75%. Auch bei den kleinen Inspektionen beziehungsweise am Pflegedienst ist der Vertragswerkstättenanteil stark vom Fahrzeugalter abhängig: Von 83% bei den bis zwei Jahre alten Autos sank er auf 43% bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Ähnlich wie bei den großen Inspektionen lag der Werkstättenanteil im Osten Deutschlands bei den kleinen Inspektionen/Pflegediensten mit insgesamt 88% höher als im Westen, wo 82% dieser Arbeiten in einer Kfz-Werkstatt durchgeführt wurden.



anspruchnahme der Vertragswerkstätten zeigt sich bei der Aufsplittung nach Marken. Die Skala reicht dabei von 62% bis 80%. Ebenfalls deutlich sind die Unterschiede, wenn nach neu oder gebraucht differenziert wird. Bei gebraucht gekauften Autos wurden 64% der großen Inspektionen in der Vertragswerkstatt durchgeführt, bei den neu gekauften Fahrzeugen dagegen 85%. Wie zu erwarten, ist wiederum das Fahrzeugalter ein wesentliches Kriterium, wo die große

2000 € lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei nahezu 80%.

## Verluste der Freien Werkstätten gestoppt

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte 2002 mit 91% nahezu den Vorjahreswert und einen höheren Wert als in den Jahren vor 2001. In der Zeitreihe fällt auf, dass die Freien Werkstätten, die bis 1997 zulegten und danach nahezu jährlich Einbußen hinnehmen mussten, wieder ganz leicht zulegen konnten. Die Vertragswerkstätten konnten dagegen ihre positive Entwicklung der letzten Jahre nicht fortsetzen. Im Ost-/West-Vergleich erreichten sowohl die Vertragswerkstätten wie auch die sonstigen Werkstätten im Osten höhere Marktanteile.

## 2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

Nur noch 26% der Fahrzeughalter ließen im Berichtsjahr eine vom Hersteller/Importeur

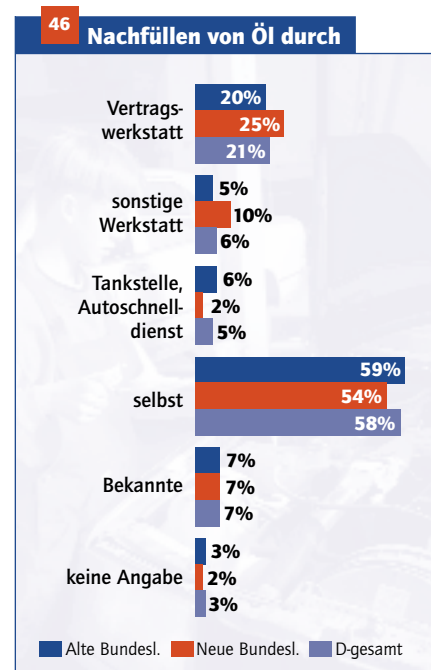
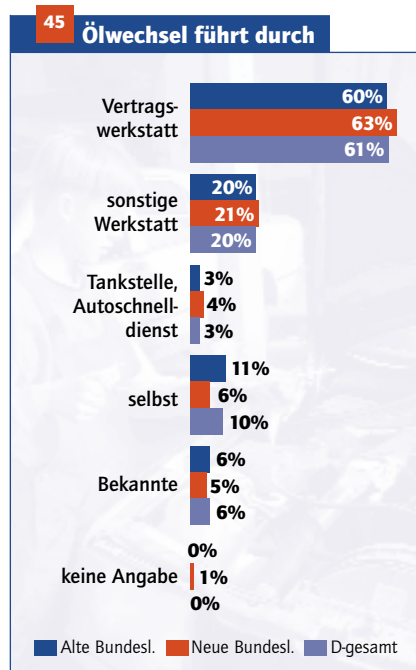
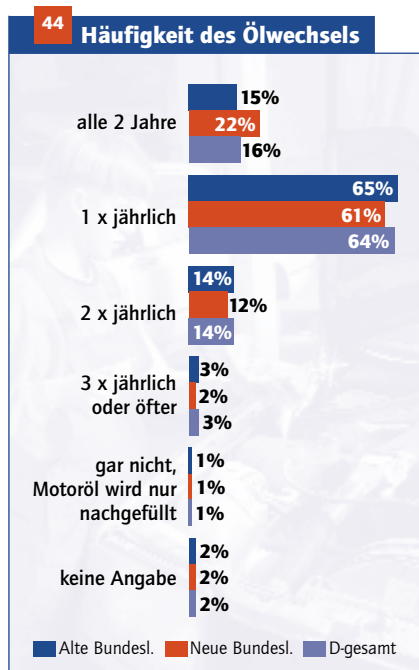
## 2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

Mit zunehmendem Fahrzeugalter ersetzen viele Autofahrer die vom Hersteller/Importeur empfohlene Inspektion oder Wartung durch eine sonstige Inspektion oder einen Motortest. Deren Häufigkeit ist bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen mehr als dreimal so hoch wie bei den maximal zwei Jahre alten Fahrzeugen.

Viele dieser „Zwischendurch“-Arbeiten werden außerhalb der Vertragswerkstätten durchgeführt, wobei in deutlich höheren Maße als bei großer und kleiner Inspektion gilt, dass der Vertragswerkstättenanteil mit zunehmendem Fahrzeugalter abnimmt.

## 2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

Gegenüber 2001 gaben Deutschlands Autofahrer im Durchschnitt erneut etwas mehr für die Wartung ihres Fahrzeugs aus. Der Aufwand stieg von 220 € in 2001 auf 230 € im vergangenen Jahr. Bezogen auf die durchschnittliche Jahresfahrleistung, die im Rahmen dieser Untersuchung mit 15 360 km ermittelt



wurde, ergibt sich damit ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,5 Cent pro gefahrenem Kilometer. 2001 waren dies noch 1,3 Cent.

Den höchsten Wartungsaufwand hatten erneut Fahrzeughalter von vier bis sechs Jahre alten Autos, wie in (43) dargestellt. Danach folgen die sechs bis acht Jahre alten Autos. Noch vor gut 20 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung, heute lohnt es sich für die Fahrzeughalter, in den Werterhalt dieser Fahrzeuge noch zu investieren.

Je nach Marke reichte die Bandbreite der Aufwendungen von 175 bis 305 €. Halter neu gekaufter Fahrzeuge investierten 2002 in die Fahrzeugwartung 245 €, bei gebraucht gekauften waren es nur 215 €, da nicht nur etwas weniger Arbeiten durchgeführt wurden, sondern auch deren Verteilung und der Ort der Durchführung „kostengünstiger“ waren.

Setzt man die Jahresfahrleistungsklassen in Relation zum Aufwand für Wartungsarbeiten ergibt sich ein absolut größerer Aufwand mit zunehmender Jahresfahrleistung. Jedoch nimmt der Wartungsaufwand pro Kilometer mit zunehmender Jahresfahrleistung stetig ab. So

investierte ein Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung unter 10000 km im Schnitt 2,5 Cent pro Kilometer in Wartungsarbeiten, Fahrzeughalter mit einer Jahresfahrleistung von über 30000 km hingegen lediglich 0,8 Cent.

Die bisher genannten Daten über den Wartungsaufwand beziehen sich auf die

1,11 Ölwechsel je Fahrzeug durchgeführt wurden. Dabei wechselten die Fahrzeughalter „West“ 1,13 mal jährlich das Motoröl, die Fahrzeughalter „Ost“ nur 1,05 mal. Bezogen auf die durchschnittliche Laufleistung bedeuten die genannten Zahlen alle 13840 km einen Ölwechsel – in den alten Ländern schon nach 13560 km, in den neuen Ländern nach 14855 km.

**47 Verwendete Ölsorte**

	D-gesamt	ABL	NBL
Synthetik-Öl 0W-30/0W-40	27%	27%	30%
sonstiges Synthetik-Öl	11%	11%	9%
herkömmliches Mehrbereichs-Öl	30%	31%	23%
weiß nicht/keine Angaben	32%	31%	38%

Gesamtheit aller Pkw. Betrachtet man den Aufwand für die 76 % tatsächlich gewarteten Autos, so lag dieser mit etwa 305 € entsprechend höher.

## 2.4 Ölwechselgewohnheiten

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

Aus der Häufigkeitsverteilung in (44) ergibt sich, das 2002 durchschnittlich

## Werkstätten beim Ölwechsel weniger gefragt

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

In weit höherem Maße werden Ölwechsel an Tankstellen und vor allem von den Fahrzeughaltern selbst durchgeführt. Besonders das Nachfüllen von Motoröl wird überwiegend in Eigenregie gemacht, bei Fahrzeugen ab sechs Jahren immerhin zu 70%.

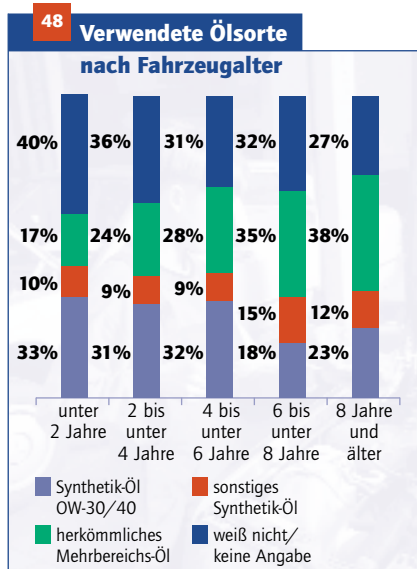
Analog zu Wartung und Reparatur ist auch beim Ölwechsel der Ort der Durchführung in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs abhängig. Der Anteil der Vertragswerkstätten beträgt bei den bis

unter zwei Jahre alten Fahrzeugen 86 %. Kontinuierlich geht dieser Anteil mit zunehmendem Fahrzeugalter bis auf 35 % zurück. Dafür steigt der Anteil der sonstigen Werkstätten von 11% auf 33%. Der Anteil des Do-it-yourself steigt von 6% bei maximal 4 Jahre alten Autos auf 27% bei betagten Fahrzeugen.

## Sorte des Motoröls oft unbekannt

Gefragt wurden die Fahrzeughalter auch, welche Motorölsorte sie in ihrem Fahrzeug verwenden (47). Offensichtlich wird auf das Öl immer noch viel Wert gelegt, denn 38% gaben an, Synthetik-Öl zu verwenden. Ein Jahr zuvor waren dies aber noch 40% und zwei Jahre zuvor 44%.

Mit 32% ist der Anteil der Fahrzeughalter, die nicht wissen, welche Ölsorte den Motor ihres Fahrzeugs schmiert, ziemlich hoch. In den neuen Bundesländern wussten dies 38% der Fahrzeughalter nicht. Auffallend ist, dass immerhin 73% der Halter wenigstens acht Jahre alter Fahrzeuge die verwendete Ölsorte kennen, aber die führen ja auch den Ölwechsel überdurchschnittlich oft selbst durch (48).



**49 Häufigkeiten von Verschleißreparaturen**

Basis: Pkw-Bestand	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9	0,85	0,95	0,8

## 3. Instandsetzungsbereich

### 3.1 Häufigkeit von Verschleißreparaturen

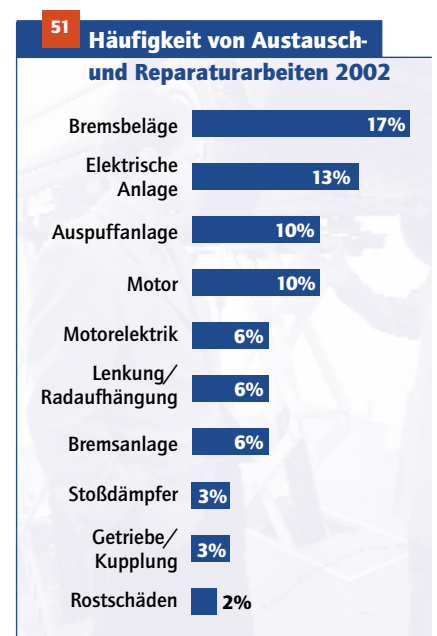
Die immer bessere Fahrzeugqualität bedeutet für die Fahrzeughalter, dass sie deutlich weniger Verschleißreparaturen an ihrem Fahrzeug durchführen lassen müssen als noch vor zirka 10 oder gar 20 Jahren. In 2002 werden je Pkw nur noch 0,80 Verschleißschäden beseitigt, was in etwa dem Wert der Jahre 2000 und 2001 entspricht und weniger ist als im Schnitt der letzten zehn Jahre. Die Entwicklung der Verschleißreparaturen in den letzten Jahren zeigt (49).

Verschleißschäden wurden 2002 wie schon 2000 und 2001 an 43% aller Fahrzeuge beseitigt. Bei den betroffenen Fahrzeugen fielen im Schnitt also nicht ganz zwei Reparaturen an. Von den bis zwei Jahre alten Autos mussten an 18% Verschleißschäden repariert werden. Mit zunehmendem Fahrzeugalter stieg der Anteil auf 58% bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen an. Auffallend ist, dass mit zunehmender Jahresfahrleistung die Reparaturquote deutlich weniger ansteigt wie die Fahrleistung selbst. Dies ist ein deutlicher Beleg dafür, dass die Standfestigkeit und Lebensdauer fast aller Fahrzeugteile/Aggregate und damit der Fahrzeuge selbst sehr hoch ist.

### Je älter das Fahrzeug desto höher der Verschleiß

Mit zunehmendem Fahrzeugalter steigen dennoch die Verschleißreparaturen, wie (50) anschaulich zeigt. Der Anstieg ab dem vierten Jahr ist vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen, Reparaturen am Motor und Reparaturen an der Auspuffanlage zurückzuführen. Bei den sechs Jahre und älteren Fahrzeugen sind zusätzlich zu den schon genannten Mängeln in höherem Maße Reparaturen an der

Motorelektrik, der Bremsanlage selbst sowie bei sonstigen Mängeln fällig. Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt (51). Spitzenreiter ist weiterhin der Austausch der Bremsbeläge, neuer Zweiter ist jedoch die elektrische Anlage. Bei der immer größeren Zahl elektrischer Bauteile in den Fahrzeugen ist dies nicht allzu verwunderlich. Der Einfluss des Fahrzeugaltes auf die Schadenhäufigkeit der wesentlichen Teile/Aggregate wird in (52) deutlich. Auch wenn die geringe Mängelquote des Jahres 2002 durchaus in den Trend der letzten Jahre passt, darf man nicht übersehen, dass der Fahrzeugbestand in Deutschland in den letzten Jahren gealtert ist, was eigentlich einen Anstieg der Reparaturquote hätte erwarten lassen. Die weiterhin sehr niede-





## 52 Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit

Instandsetzungen an	Alter des Wagens				
	bis 2 Jahre	2-4 Jahre	4-6 Jahre	6-8 Jahre	8 J. und älter
Auspuffanlage	1%	3%	11%	9%	19%
Elektrische Anlage	6%	10%	17%	16%	14%
Rostschäden	1%	0%	1%	2%	4%
Motorelektrik	2%	4%	3%	9%	10%
Bremsanlage (ohne Beläge)	1%	3%	6%	8%	8%
Getriebe/Kupplung	1%	1%	1%	2%	6%
Motor	5%	5%	11%	11%	13%
Stoßdämpfer	0%	0%	2%	4%	5%
Lenkung/Radaufhängung	1%	4%	8%	8%	8%
Bremsbeläge	2%	11%	18%	21%	26%
Sonstiges	2%	5%	3%	7%	6%
Gesamt	22%	46%	81%	97%	119%

Mehrfachnennungen sind möglich

## 53 Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen

	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	54%	49%	46%	48%	43%	41%	43%	47%
von sonst. Kfz-Werkstatt	26%	25%	28%	24%	30%	30%	26%	24%
von Tankstelle	0%	1%	0%	1%	1%	2%	2%	2%
selbst, ohne fremde Hilfe	8%	9%	10%	13%	12%	13%	14%	12%
mit Hilfe eines Bekannten	8%	7%	8%	8%	7%	9%	12%	11%
keine Angabe	4%	9%	8%	6%	7%	5%	3%	4%

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

re Quote könnte deshalb teilweise auch darauf zurückzuführen sein, dass eigentlich erforderliche Reparaturen aufgeschoben werden.

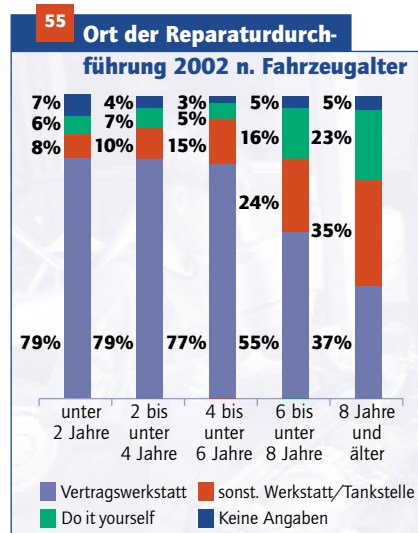
### 3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen

Gewinner bei der Durchführung von Verschleißreparaturen waren 2002 eindeutig die Vertragswerkstätten, die sonstigen Werkstätten konnten, wie (53) zeigt, ganz leicht zulegen und erreichten ein Ergebnis wie es etwa dem Schnitt der letzten Jahre seit 1995 entspricht.

Vertragswerkstätten werden um so häufiger mit der Reparaturdurchführung beauftragt, je höher der Grad der für die Reparatur erforderlichen Ausstattung und das fachmännische Knowhow sein muss. Dies galt insbesondere für Arbeiten an Getriebe/Kupplung, am Motor selbst und an der Bremsanlage (54).

Erheblichen Einfluss darauf, wo repariert wird, hat das Fahrzeugalter. Dies zeigt (55). Bei den bis zu vier Jahre alten Fahr-

zeugen dominierten die Vertragswerkstätten mit einem Anteil von 79%, die ihren deutlichen Marktanteils-Zuwachs, wie auch bei den Wartungsarbeiten, durch Gewinne bei den älteren Fahrzeugen erreichten. Ganz deutlich zeigt diese Darstellung auch, dass Reparaturen in Eigenregie mit zunehmenden Fahrzeugalter erheblich an



Bedeutung gewinnen. Sehr unterschiedlich verhalten sich auch Halter von „neu“ und „gebraucht“ gekauften Fahrzeugen (56). Diese Unterschiede sind überwiegend darauf zurückzuführen, dass die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt jünger sind als die gebraucht gekauften. Es spielt aber auch das Haushaltseinkommen eine Rolle, das bei den Haltern neu gekaufter Fahrzeuge um mehr als 10% über dem der Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge liegt.

Auch das Alter der Fahrzeugbesitzer und, wie schon erwähnt, das verfügbare Haushaltseinkommen haben Einfluss auf den Ort der Reparatur. So lag der Anteil der Vertragswerkstätten bei den bis 29 Jahre alten Haltern bei nur 24%, bei den mindestens 50 Jahre alten dagegen bei 66%. Hohe Anteile haben die Vertragswerkstätten bei Haltern mit höheren Einkommen. Lag das verfügbare monatliche Netto-Haushaltseinkommen unter 1 500 €, erreichten die Vertragswerkstätten einen Anteil von 42%. Bei Autofahrern mit Nettoeinkommen über 2 500 € stieg der Anteil auf rund 64%.

Anders als bei den Wartungsarbeiten lag bei der Durchführung von Verschleißreparaturen der Vertragswerkstättenanteil bei den deutschen Marken und bei den Import-Marken auf nahezu gleichen Niveau, mit leichten „Vorteilen“ für die deutschen Hersteller.

Ähnlich wie bei den Wartungsarbeiten gab es Unterschiede zwischen „Ost“ und „West“ auch bei den Verschleißreparaturen. Anders als bei den Wartungsarbeiten hatten jedoch bei den Verschleißreparaturen die Vertragswerkstätten im Osten mit 51% einen geringeren Anteil als im Westen (54%). Mit 32% hatten dafür die sonstigen Werkstätten „Ost“ einen höheren Anteil als ihre West-Kollegen (24%). Auch im Do-it-yourself-Bereich waren noch leichte Unterschiede vorhanden: 17% der Verschleißreparaturen wurden in den alten und 12% in den neuen Ländern in Eigenregie erledigt.

### 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen leicht gestiegen

Trotz der minimal geringeren Zahl von Verschleißreparaturen ist der Aufwand je

Fahrzeug für die Beseitigung der Schäden leicht gestiegen und zwar von 150 € in 2001 auf 160 € im vergangenen Jahr. Unter Berücksichtigung der jeweiligen Jahresfahrleistungen bedeutet dies, dass der Reparaturaufwand je gefahrenem Kilometer von 0,9 Cent (2001) auf 1,0 Cent gestiegen ist. Obwohl die Zahl der Reparaturen im Osten (0,87) merklich höher lag als im Westen (0,79), gaben die Autofahrer in den neuen Ländern mit durchschnittlich 165 € nur wenig mehr aus als in den alten Ländern (160 €). Unter Berücksichtigung der jeweiligen Fahrleistung bedeutet dies im Osten einen Aufwand von rund 1,1 Cent je gefahrenem Kilometer, im Westen von 1,0 Cent.

Die Daten über den Aufwand von Verschleißreparaturen beziehen sich auf alle Fahrzeuge. Der Aufwand für Verschleißreparaturen erhöht sich dadurch für die tatsächlich betroffenen Autofahrer – und das waren 2002 insgesamt 43 %. Der durchschnittliche Aufwand je repariertem Fahrzeug lag damit im vergangenen Jahr bei gut 370 € gegenüber 350 € im Jahr 2001. Die Bandbreite

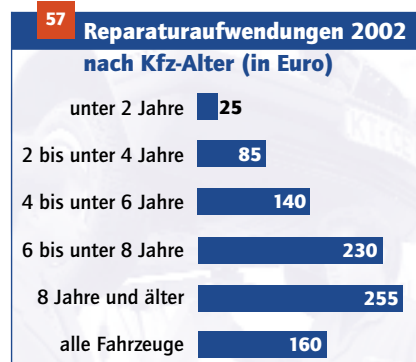
nach Marken reichte dabei von 315 € bis 625 €.

Pro gefahrenem Kilometer lag der Aufwand bei den tatsächlich reparierten Fahrzeugen bei einer Jahresfahrleistung bis 10 000 km bei 4,1 Cent, bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30 000 km bei 1,4 Cent.

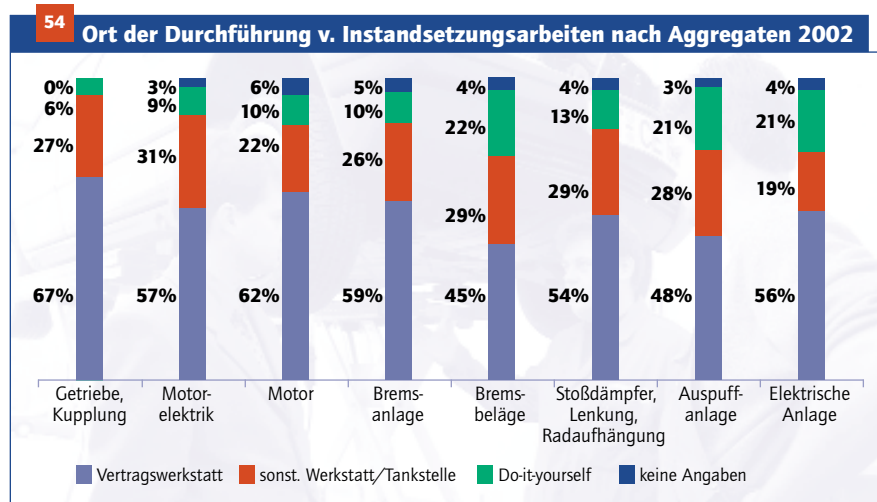
Bei der vorliegenden Untersuchung konnte nur ermittelt werden, welche Aufwendungen die Fahrzeughalter selbst für die Beseitigung von Verschleißschäden hatten. Kosten für Reparaturarbeiten, die Garantie- oder Kulanzfälle waren, sind deshalb nicht berücksichtigt.

## 3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

Nur gut 10 % der Pkw-Fahrer ließen 2002 einen Unfallschaden reparieren. Wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wurde, zeigen (58) und (59). Bei den Marktanteilen der Werkstätten sind Unteraufträge an andere Werkstätten nicht berücksichtigt. Verlierer des Jahres 2002 waren die Vertragswerkstätten. Gewonnen haben dagegen die sonstigen Werk-



stätten und auch der Do-it-yourself-Anteil ist gestiegen. Diese Marktanteilsentwicklung war so nicht unbedingt zu erwarten, vor allem nachdem seit 1. August 2002 das Schadenersatzrecht geändert wurde. Diese Neuregelung will gerade Schwarzarbeit, die sich häufig hinter dem „Do-it-yourself“ verbirgt, eindämmen. Möglicherweise hat sich jedoch das neue Schadenersatzrecht noch nicht bis zu den Geschädigten herumgesprochen (ähnlich wie beim neuen Gewährleistungsrecht), so dass diese versuchten, ihren Unfallschaden möglichst „günstig“ zu beseitigen und vielleicht sogar ein paar Euro gutzumachen. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist ein solches Verhalten nicht von der Hand zu weisen.



**56 Ort der Durchführung von Reparaturen 2002 nach Fahrzeugerwerb**

	neu gekauft	gebraucht gekauft
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	71%	43%
von sonst. Kfz-Werkstatt	19%	30%
von Tankstelle	0%	0%
selbst, ohne fremde Hilfe	1%	12%
mit Hilfe eines Bekannten	4%	11%
keine Angabe	5%	4%

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

## Neuwagenkäufer häufig in der Vertragswerkstatt

Neuwagenkäufer beauftragten zu 73 % eine Vertragswerkstatt mit der Beseitigung von Unfallschäden. Bei den Gebrauchtwagenkäufern waren es nur 49 %. Letztere reparierten häufig selbst oder mit Bekanntenhilfe bzw. beauftragten eine sonstige Kfz-Werkstatt. Auch das Fahrzeugalter entscheidet darüber, wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wird. Der Vertragswerkstättenanteil bei den bis zu vier Jahre alten Fahrzeugen lag 2002 bei 82 %, bei den acht Jahre und älteren Pkw nur noch bei 28 %.

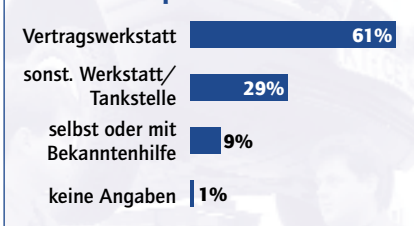
## Weniger Aufträge durch Fahrzeughalter

In 2002 haben die Fahrzeughalter selbst erneut weniger Aufträge zur Reparatur von Unfallschäden erteilt als ein Jahr

## 58 Ort der Durchführung von Unfallreparaturen

	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	61%	69%	62%	54%	52%	48%	57%	53%
von sonst. Kfz-Werkstatt	28%	24%	27%	24%	28%	36%	28%	27%
von Tankstelle	1%	0%	0%	1%	1%	2%	1%	0%
selbst, ohne fremde Hilfe	6%	4%	5%	6%	2%	3%	4%	9%
mit Hilfe eines Bekannten	3%	2%	6%	8%	8%	6%	9%	8%
keine Angabe	1%	1%	0%	7%	9%	5%	1%	3%

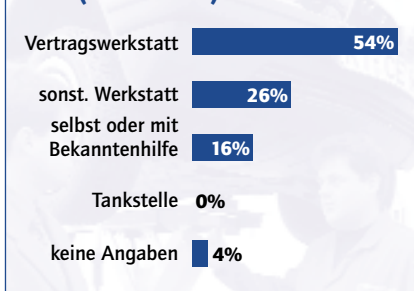
## 59 Durchführung von Unfallreparaturen 2002



## 60 Wartungsmarkt 2002



## 61 Reparaturmarkt 2002 (ohne Unfall)



zuvor. Dennoch wurden auch im Berichtsjahr Unfallschäden in Regie der Kfz-Betriebe an Fahrzeugen in deren Bestand repariert. Denn so wie viele kleine Schäden gar nicht beseitigt wurden, so gibt es auch die Fälle, in denen Fahrzeughalter ihr „Unfallfahrzeug“ unrepariert in Zahlung geben. Die Größenordnung dieser Fälle ist jedoch

im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung nicht zu ermitteln.

Der Gesichtspunkt der Verkehrssicherheit wird im Zusammenhang mit der Reparatur von Unfallschäden besonders tangiert. Daher wäre es positiv zu sehen, wenn die Do-it-Yourself-Unfallreparaturen so weit als möglich zurückgedrängt werden könnten. Das neue Schadenersatzrecht könnte dies durchaus bewirken. Denn viele der Do-it-yourself-Unfallreparaturen sind äußerst bedenklich, wie auch so manche Reparatur im Ausland (Stichwort „Reparaturtourismus“) nicht unbedenklich ist.

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

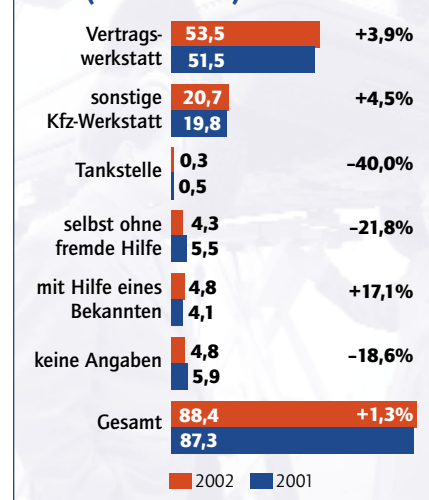
## 4. Zusammenfassung

### 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Zählt man Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen zusammen, dann wurden in 2002 je Pkw 1,98 Arbeiten nach 1,97 in 2001 durchgeführt. Dies ist zwar nur ein äußerst geringer Anstieg, zusammen mit dem leicht gewachsenen Fahrzeugbestand ist aber dadurch die Zahl der insgesamt durchgeführten Arbeiten dennoch merklich gestiegen (62).

Die Anteile der einzelnen Teilmärkte bei der Durchführung der Wartungsar-

## 62 Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio. Stück)



beiten zeigt die (60). Da sich weder die Marktanteile der Vertragswerkstätten, der sonstigen Werkstätten und des Do-it-yourself verändert haben, die Gesamtzahl der Wartungsarbeiten aber gestiegen ist, konnten diese drei Märkte durchweg zulegen.

### Deutlicher Zuwachs für Vertragswerkstätten bei Verschleißreparaturen

Auf dem Reparatursektor konnten die Vertragswerkstätten im vergangenen Jahr deutliche Zuwächse erzielen. Ihr Marktanteil stieg von 49% auf 54%. Die sonstigen Werkstätten konnten ihren Anteil leicht erhöhen und lagen bei 26%. In (61) werden die Marktanteile am Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) aufgezeigt.

Zurückgegangen ist der Do-it-yourself-Bereich, wenn man unterstellt, dass „keine Angabe“ überwiegend diesem Teilmarkt zugeordnet werden muss.

Gefragt wurden die Fahrzeughalter auch, in wie weit sie Systemanbieter beauftragen. Die Angaben zu dieser Frage lassen nur den Schluss zu, dass die verschiedenen Systemanbieter noch nicht im Bewusstsein der Autofahrer verankert sind und nicht als „Marke“ sondern als sonstige Werkstatt in Abgrenzung zur Vertragswerkstatt gesehen werden. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation auf dem Wartungs- und Reparatur-

markt (ohne Unfallreparaturen) in den letzten Jahren gibt (63) Auskunft.

## Je älter das Auto, um so seltener ist es in der Vertragswerkstatt

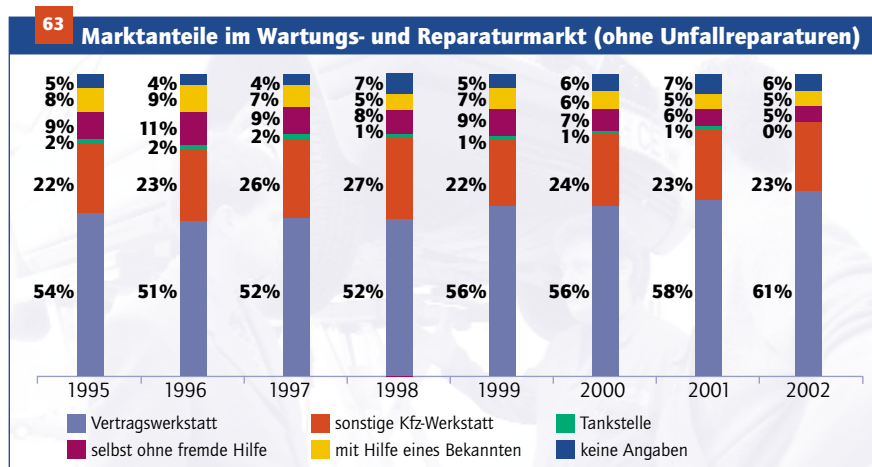
Wie (64) zeigt, hat das Alter des Fahrzeugs einen maßgeblichen Einfluss darauf, wo es gewartet oder repariert wird.

Dabei gilt für den Gesamtmarkt naturgemäß der gleiche prinzipielle Verlauf wie bei Wartung, Verschleiß und Unfall: Mit zunehmendem Fahrzeugalter geht der Anteil der Vertragswerkstätten recht deutlich zurück, es findet immer mehr eine Verlagerung der Arbeiten zu den sonstigen Werkstätten und zum Do-it-yourself statt.

## 4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Etwa 44 200 Kfz-Betriebe gab es im Jahr 2002. Diese Anzahl, die 2001 noch bei zirka 45 800 lag, muss bei den Ergebnissen der hier zu Grunde liegenden Untersuchung berücksichtigt werden. Auf diese Betriebe entfiel ein von den Fahrzeughaltern in Auftrag gegebenes Wartungs- und Reparatur-Gesamtvolumen von 74,2 Mio. Aufträgen.

Gegenüber 2001 (71,3 Mio.) ist dies ein Zuwachs um 4,1%. Die stückzahlmäßige Verteilung dieses Volumens zeigt (65). Der Anteil der Vertragswerkstätten an den Werkstattaufträgen lag im vergangenen Jahr wie schon 2001 bei rund



72%, das der sonstigen Werkstätten bei zirka 28%.

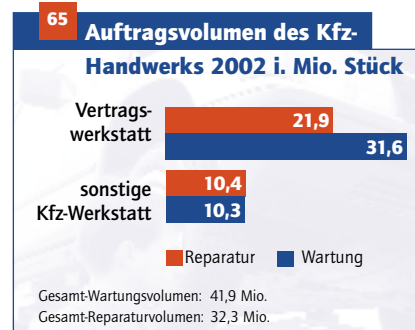
## Ungewisse Zukunft für viele Werkstätten

Im gesamten Automobilbereich stehen durch die Änderung der GVO bedeutende Änderungen bevor. Diese Änderungen betreffen nicht nur den Vertrieb, sondern auch die Wartung und Reparatur von Automobilen. Profitieren von den Neueregungen dürfen überwiegend die Freien Werkstätten, die heutigen Vertragswerkstätten sollten sich dagegen auf schwierige Zeiten einstellen. Doch noch haben die Werkstätten ihre endgültige Position am Markt nicht eingenommen, lange wird dies aber sicher nicht mehr dauern.

## Auftragsvolumen im einzelnen Betrieb gestiegen

Der Anteil von 61% der Vertragswerkstätten am gesamten Reparatur- und Wartungsaufkommen zeigt die Loyalität der Fahrzeughalter zur Werkstatt ihrer Marke. Dabei suchen Neuwagenkäufer zu drei Vierteln eine Vertragswerkstatt auf, bei den GW-Käufern sind es dagegen nur knapp die Hälfte, die ihr Fahrzeug dort warten oder reparieren ließen.

Die von jedem Betrieb des Kfz-Handwerks rechnerisch zu betreuende Zahl von Pkw lag 2002 bei 1 008 (2001: 967). An jedem Fahrzeug wurden durchschnittlich 1,98 Arbeiten (2001: 1,97) durchgeführt. Der Werkstättenanteil an allen Arbeiten lag im letzten Jahr bei 85% (2001:

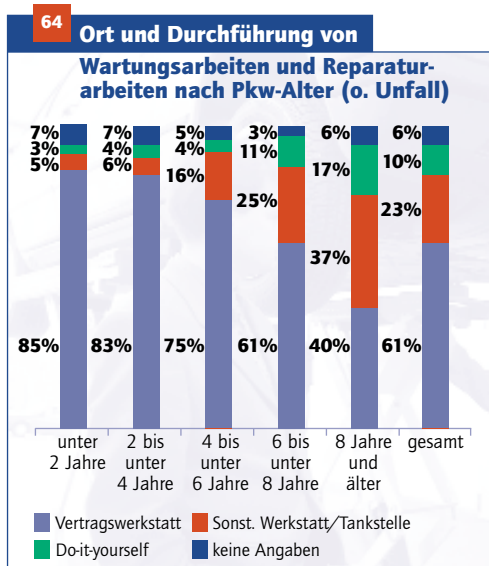


82%). Die Schlussfolgerung daraus ist: 2002 betreute jeder Betrieb statistisch 857 Fahrzeuge (2001: 793) und führte dabei 1 696 Arbeiten (2001: 1 562) durch.

Man sollte aus diesem Anstieg nicht den Schluss ziehen, dass es den Werkstätten „so richtig“ gut geht. Der Anstieg ist nämlich zu einem nicht geringen Teil darauf zurückzuführen, dass von 2001 auf 2002 rund 1 600 Betriebe aufgegeben haben. Dies kennzeichnet die tatsächliche Situation besser als der Zuwachs an Aufträgen, obwohl nicht verkannt werden soll, dass ein Kfz-Betrieb von einer besseren Auftragslage natürlich profitiert.

## Kundenurteil für Werkstätten „gut“

(66) zeigt, wie die Werkstattkunden die Leistungen ihrer Werkstatt im letzten Jahr bewerteten. Insgesamt beurteilten die deutschen Autofahrer die Werkstätten überwiegend positiv und besser als in den Vorjahren. Steigende Marktanteile, wie 2002 zu verzeichnen, können auch durch zufriedene Kunden erreicht werden.





## 66 Werkstätten im Urteil der Kunden

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht	Alte Bundesländer		Neue Bundesländer	
	2001	2002	2001	2002
<b>Lage des Betriebes</b>	2,1	2,1	2,1	1,9
<b>Gesamteindruck des Betriebes</b>	2,0	1,9	1,8	1,8
<b>Ersatzteilbeschaffung</b>	2,0	1,9	1,8	1,7
<b>Kurzfristige Terminvereinbarung</b>	1,8	1,8	1,5	1,5
<b>Termineinhaltung</b>	1,6	1,6	1,4	1,4
<b>Qualität der durchgeführten Arbeiten</b>	1,9	1,8	1,8	1,7
<b>Höflichkeit des Personals</b>	1,7	1,6	1,4	1,5
<b>Sach- und Fachkenntnisse des Personals</b>	1,8	1,8	1,7	1,6
<b>Bemühen um reelle Beratung</b>	1,9	1,8	1,7	1,7
<b>Genauigkeit der Rechnungsaufstellung</b>	1,7	1,8	1,5	1,6
<b>Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten</b>	2,1	2,1	2,0	2,0
<b>Optischer Zustand des Wagens bei Abholung</b>	1,8	1,8	1,7	1,6
<b>Einhaltung des Kostenvoranschlages</b>	1,8	1,8	1,6	1,6
<b>Telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten</b>	1,7	1,7	1,6	1,6

Deutlich kritischer als der Durchschnitt waren die jüngeren Fahrzeughalter. So beurteilten die unter 30-Jährigen die Werkstätten insgesamt schlechter als die über 50-jährigen Werkstattkunden. Besonders groß waren die Unterschiede in den Punkten „Bemühen um reelle Beratung“, „kurzfristige Terminvereinbarung“ und „Termineinhaltung“. Teilweise deutlich besser als im Westen wurden die Werkstätten im Osten beurteilt und Frauen gaben fast durchweg bessere Noten als Männer. Insgesamt bleibt dennoch festzustellen, dass der eine oder andere Betrieb doch noch etwas tun muss, um seine Kunden zufriedenzustellen, denn einige Kunden waren mit ihrer Werkstatt nur mäßig zufrieden oder fühlten sich gar schlecht behandelt.

89% der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, waren Stammkunden. Dabei sind Neuwagenkäufer mit 92% die treueren Kunden als Gebrauchtwagenkäufer mit 86%. Mit dem Alter des Fahrzeughalters wie auch mit dem Einkommen steigt die Treue zur Stamm-Werkstatt, mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt sie dagegen ab.

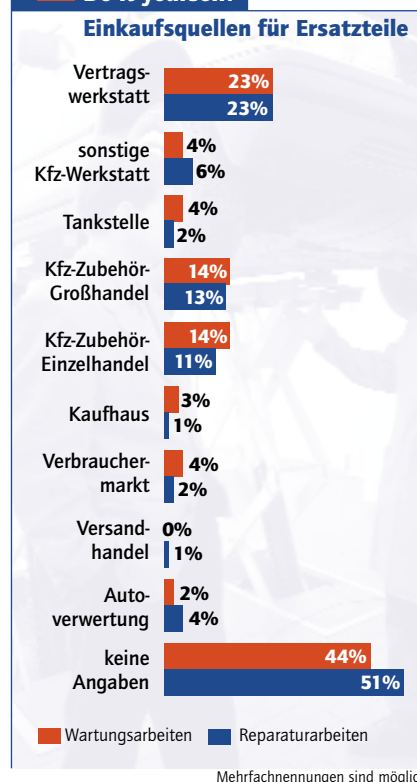
Der Kostenvoranschlag ist für viele Wartungs- und Reparaturkunden noch ein Fremdwort. Nur 32% der Fahrzeughalter ließen sich für Wartungsarbeiten einen Kostenvoranschlag erstellen (29%

von einer, 3% von mehreren Werkstätten), bei den Reparaturaufträgen waren es immerhin 70% (61% und 9%).

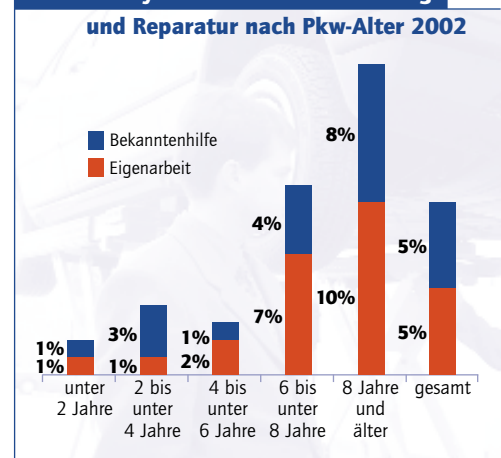
### Zu viele Do-it-Yourselfer

Was die absolute Zahl der Aufträge betrifft, erzielten die Werkstätten 2002 unter Berücksichtigung der Auftragsent-

## 68 Do it yourself:



## 67 Do-it-yourself-Anteil bei Wartung

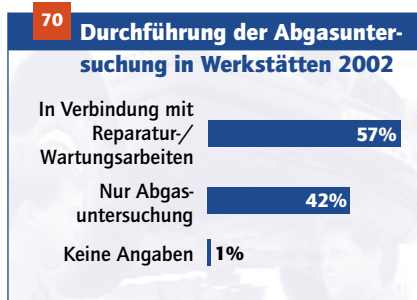
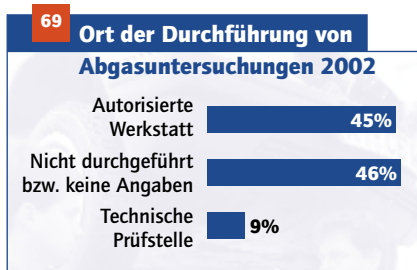


wicklung insgesamt ein erfreuliches Ergebnis. Über die Rendite ist damit allerdings noch nichts gesagt, der Rückgang um ca. 1600 Betriebe spricht da eine deutliche Sprache. Die Zahl der Werkstatt-Aufträge könnte aber noch höher sein, wäre der Anteil des Do-it-yourself trotz des erneuten Rückgangs nicht immer noch zu hoch. Hinter den Do-it-yourself-Arbeiten, die im vergangenen Jahr gut 10% oder rund 9,1 Mio. aller Arbeiten ausmachten, verbirgt sich auch die Schwarzarbeit. Gerade zur Schwarzarbeit muss sicher auch ein größerer Teil der rund 4,8 Mio. Arbeiten gerechnet werden, zu denen die Fahrzeughalter keine Aussage über den Ort der Durchführung machten.

In welchem starkem Maße der Do-it-yourself-Anteil mit dem Fahrzeugalter zunimmt und welche Materialeinkaufsquellen die „Heimwerker“ dabei nutzten, zeigen die (67) und (68). Da viele der benötigten Ersatzteile in Werkstätten gekauft werden, sollten diese den Kundenkontakt beim Ersatzteilkauf nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen.

## 5. Einfluss gesetzlich vorgeschriebener Fahrzeuguntersuchungen

Gesetzliche Bestimmungen verpflichten die Fahrzeughalter, ihre Fahrzeuge regelmäßig überprüfen zu lassen. Zu diesen



gesetzlichen Pflichten gehört die Fahrzeuguntersuchung nach § 29 StVZO, die so genannten Hauptuntersuchung. Sie wird in der Regel entweder an einer Technischen Prüfstelle oder im Rahmen der freiwilligen Kfz-Überwachung durch Prüingenieure einer hierfür zugelassenen Überwachungsorganisation, z. B. in einer Werkstatt, durchgeführt.

Außerdem schreibt der Gesetzgeber die Abgasuntersuchung nach § 47 StVZO vor. Sie kann entweder an einer Technischen Prüfstelle, an einer Prüfstelle einer Überwachungsorganisation oder durch eine hierfür autorisierte Fachwerkstatt vorgenommen werden. Beide Untersuchungen bedeuten für die Werkstatt, sofern sie dort erfolgen, zusätzliche Kundenkontakte.

## Technische Prüfstellen nicht sehr beliebt

Immer mehr Autofahrer nutzen das Angebot der Werkstätten, die Hauptuntersuchung dort durchführen zu lassen. Im ersten Halbjahr 2002 wurden über 74% der vom Gesetz vorgeschriebenen Untersuchungen durch Überwachungsorganisationen außerhalb der Technischen Prüfstellen, und damit häufig in einer Kfz-Werkstatt, und nur noch knapp 26% an einer Technischen Prüfstelle durchgeführt (Quelle: KBA).

Der stetig steigende Anteil der Haupt-

**71 Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung**

Wochentag	bevorzugt von
Montag	4%
Dienstag	7%
Mittwoch	3%
Donnerstag	1%
Freitag	5%
kein bestimmter	78%
keine Angaben	2%

untersuchungs-Kunden in der Werkstatt bedeutet für diese zusätzliche Kundenkontakte, mit der Möglichkeit, Marktanteile bei den Wartungs- und Reparaturarbeiten zurückzugewinnen.

## Ältere Fahrzeuge zur AU hauptsächlich in die Werkstatt

Für den Anstieg des Werkstatt-Marktanteils an Wartungs- und Reparaturarbeiten dürfte die seit 1. April 1985 gesetzlich vorgeschriebene und ab 1.12.1993 erweiterte Abgasuntersuchung von noch größerer Bedeutung sein, da diese wie (69) zeigt, überwiegend in einer Werkstatt erfolgt.

Je älter das Fahrzeug, desto öfter erfolgt dabei die AU in einer Werkstatt. Bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen wurden nicht weniger als 84% der durchgeführten Abgasuntersuchungen dort erledigt. Dies ist ein Indiz dafür, wie wichtig es für die Fahrzeughalter ist, eventuelle Mängel gleich beheben zu lassen und die Abgasuntersuchung erfolgreich abzuschließen.

In (70) wird deutlich, dass in über der Hälfte der Fälle der AU-Werkstattaufenthalt der Fahrzeuge mit einem Reparatur-/Wartungsauftrag verbunden wurde. Un erwartet ist allerdings, dass dies bei den über 6 Jahre alten Fahrzeugen weniger gilt wie bei den jüngeren.

## AU trägt indirekt zu höherer Verkehrssicherheit bei

Die Abgasuntersuchung trägt damit nicht nur, wie vom Gesetzgeber beabsichtigt, zu einer Entlastung der Umwelt bei, sondern auch – sozusagen als Nebeneffekt – zu einer Erhöhung der Ver-

kehrssicherheit. Zur Erinnerung: Noch 1984, also ein Jahr vor Einführung der damaligen ASU, lag der Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur noch bei 30%.

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

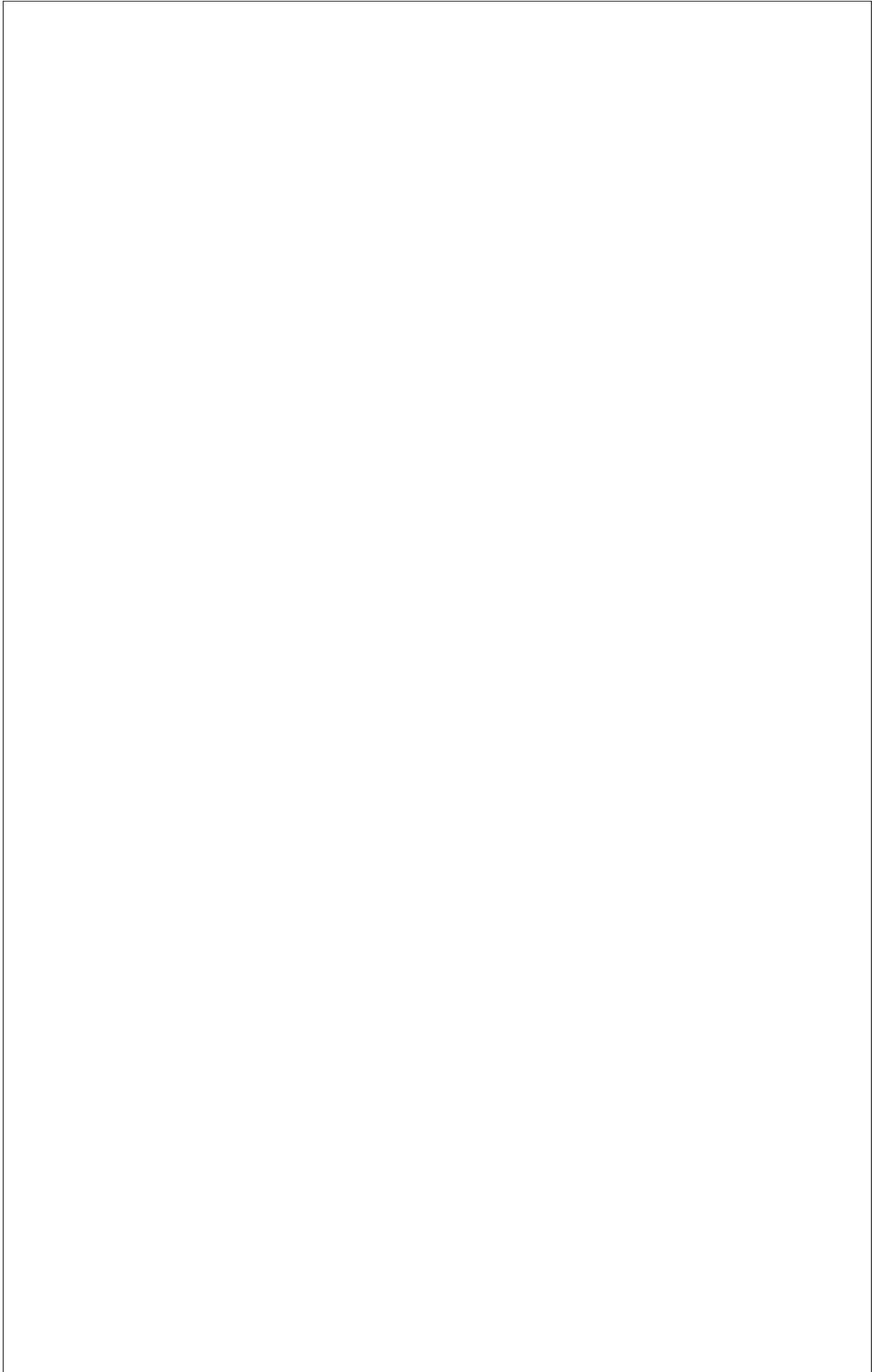
Im Rahmen der Studie über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch befragt, welcher Wochentag für die Durchführung von Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt bevorzugt wird. Die Antworten verteilten sich wie aus (71) ersichtlich.

Auf die Zusatzfrage, ob die Werkstatt häufiger mit Arbeiten beauftragt werden würde, wenn die Arbeiten an Samstagen durchgeführt würden, antworteten immerhin etwas mehr als 8% der Befragten mit „Ja“. In weit überdurchschnittlichem Maße trifft dies auf Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von 25 000 km und mehr zu sowie auf die unter 30 Jahre alten Autofahrer (jeweils 15%).

## Öffnung der Werkstatt an Samstagen bringt (neue) Kunden

Gerade bei den Vielfahrern scheint die Notwendigkeit, über ihr Fahrzeug an den normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag verfügen zu können, besonders groß zu sein. Die Bereitschaft, ihr Auto an einem Samstag in die Werkstatt zu bringen, besteht aber nicht nur bei den Kunden, die ohnehin die Mehrzahl der Arbeiten in der Werkstatt erledigen lassen. Vielmehr würde diese Möglichkeit teilweise auch von 5% der Autofahrer genutzt werden, die sich bisher von Bekannten helfen lassen oder die Arbeiten selbst durchführen (9%).

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





# III. Allgemeiner Teil

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

Obwohl die Zahl der Neuzulassungen im Jahr 2002 gegenüber dem Vorjahr, zurückgegangen ist, stieg der Umsatz mit neuen Pkw um rund 0,9% an. Der in 2002 gegenüber 2001 höhere Neuwagen-Durchschnittspreis führte zu einem Gesamt-Neuwagenumsatz von 71,34 Mrd. € gegenüber 70,71 Mrd. € im Jahr zuvor.

Der Gebrauchtwagenmarkt schloss das Jahr 2002 dagegen mit einem deutlichen Umsatzminus ab. Nicht nur, dass die Zahl der Besitztumschreibungen um 5,3% zurückging, auch der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis lag niedriger als im Jahr 2001. Die 6,831 Mio. Pkw-Besitztumschreibungen bedeuteten bei dem Durchschnittspreis 7910€ einen Umsatz von 54,03 Mrd.€. Gegenüber den 59,92 Mrd. € in 2001 ist das ein Minus von nicht weniger als 9,8%. Dabei haben sich die drei Teilmärkte sowohl stückzahl- als auch umsatzbezogen völlig unterschiedlich entwickelt. Der Stückzahlverlauf ist in (72) dargestellt, die Umsatzentwicklung in (73).

### GW-Markt weiterhin wichtiger Umsatzträger

Im Bezug auf die Stückzahlen haben sowohl der Privatmarkt wie auch der Neuwagenhandel verloren. Zugelegt hat dagegen der reine Gebrauchtwagenhandel. Im Bezug auf den Umsatz hatten alle drei Teilmärkte Rückgänge zu verzeichnen, am geringsten der Neuwagenhandel, ganz ausgeprägt der Privatmarkt.

Der Gebrauchtwagenmarkt hat trotz des Rückgangs eine enorme wirtschaftliche Bedeutung. 2002 lag der Umsatzanteil der GW gemessen am gesamten Pkw-Umsatz bei 43,1% gegenüber 45,9% im Jahr 2001. Obwohl der Umsatzanteil der gebrauchten Pkw am Pkw-Gesamtumsatz

erneut zurückging, ist doch damit zu rechnen, dass mittelfristig die wirtschaftliche Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes wieder wachsen wird.

### Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Reparatur und Wartung sind für das Kfz-Gewerbe nach wie vor ein wichtiger Umsatzträger. Bei einem Bestand am 1.7.2002 von rund 44,550 Mio. Fahrzeugen wurden im vergangenen Jahr rund 7,13 Mrd.€ für Verschleißreparaturen und etwa 10,25 Mrd.€ für Wartungsarbeiten ausgegeben. Nicht ermittelt werden konnte im Rahmen der Untersuchung der Aufwand für die Reparatur von Unfallschäden. Der Gesamtaufwand dürfte hier, wie vorläufige Zahlen der Versicherer zeigen, etwas höher als im Vorjahr, bei ungefähr 15,81 Mrd.€ liegen.

Insgesamt wurden also für Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen an Pkw im letzten Jahr zirka 33,2 Mrd.€ aufgewendet. Dabei sind in diesem Betrag die von den Kfz-Betrieben in eigener Regie durchgeführten Arbeiten, zum Beispiel an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, wie auch Ar-

beiten auf Garantie-/Kulanzbasis, nicht enthalten.

Schätzungsweise wurden 2002 von diesem Umsatz nur gut 75% im deutschen Kfz-Gewerbe getätigt. „Schwarzarbeit“ und Reparaturtourismus ziehen weiterhin einen großen Teil des möglichen Umsatzes ab. Nicht zu vergessen sind auch die fiktiven Abrechnungen mit den Versicherungen, wenn ein Fahrzeug nach einem Unfall nicht – oder kostengünstiger – repariert wird.

Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung von Neu-, Gebrauchtwagen und Kundendienstmarkt darf man deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Bei Gebrauchtwagen und im Werkstattbereich gilt dies schon lange, im Neuwagenbereich ist dies eine Entwicklung der letzten Jahre. Re-Importe/Grauiporte/Parallelimporte – wie auch immer sie heißen – bedeuten für den fabrikatsgebundenen Händler Umsatzverluste im Neuwagen-sektor. Abzuwarten bleibt noch, ob die Preistransparenz durch den Euro zu einem Anstieg des Neufahrzeugkaufs im Ausland

### 72 Entwicklung Gebrauchtwagen-Markt Pkw/Kombi (nach Stückzahlen)

Teilmarkt	2001	2002	Veränderung
<b>Privat</b>	3,822 Mio.	3,620 Mio.	-5,3%
<b>NW-Handel</b>	2,380 Mio.	2,186 Mio.	-8,2%
<b>GW-Handel</b>	1,010 Mio.	1,025 Mio.	+1,5%
<b>Gesamt</b>	7,212 Mio.	6,831 Mio.	-5,3%

### 73 Entwicklung Gebrauchtwagen-Markt Pkw/Kombi (nach Umsatz)

Teilmarkt	2001	2002	Veränderung
<b>Privat</b>	26,37 Mrd.	21,71 Mrd.	-17,7%
<b>NW-Handel</b>	25,71 Mrd.	25,15 Mrd.	-2,2%
<b>GW-Handel</b>	7,84 Mrd.	7,17 Mrd.	-8,5%
<b>Gesamt</b>	59,92 Mrd.	54,03 Mrd.	-9,8%



führen wird und wie sich die Neuausrichtung von Vertriebsnetzen sowie des immer weiter zunehmenden Konzentrationsprozess innerhalb des Handels auswirken werden.

## 2. Alters- und Einkommensstruktur

### 2.1 Die Altersstruktur der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

37,7 Jahre alt war der durchschnittliche Gebrauchtwagenkäufer 2002. Mit 37,9 Jahren war der GW-Käufer „West“ etwas älter als der GW-Käufer „Ost“ (36,6 Jahre). Mit 42,1 Jahren lag das Durchschnittsalter der Neuwagenkäufer wie üblich über dem der Gebrauchtwagenkäufer.

Erstkäufer waren 28,6 (Gebrauchtwagen) beziehungsweise 30,8 (Neuwagen) Jahre alt. Das Alter der Vorbesitzkäufer lag bei 41,4 bzw. 44,1 und das der Zusatzkäufer bei 41,9 bzw. 43,8 Jahren. 65% der Erstkäufer unter den GW-Käufern waren noch keine 30 Jahre alt, unter den Neuwagenkäufern galt dies für 58%. Die meisten Zusatzkäufer kamen sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf aus der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren (Neuwagen 69%, Gebrauchtwagen 64%).

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

### 2.2 Einkommensstruktur

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

schnittseinkommen für die drei Gruppen zeigt die (74).

Über das höchste Einkommen verfügten die Neuwagenkäufer. Es folgten die Fahrzeughalter, die den Gesamtbestand repräsentieren, vor den Gebrauchtwagenkäufern.

Im Vergleich zum Vorjahr fällt auf, dass das Durchschnittseinkommen bei den Neuwagenkäufern recht deutlich, bei den Gebrauchtwagenkäufern zwar ebenfalls, aber nur leicht gestiegen ist. Solche Einkommenssteigerungen kommen natürlich dann zustande, wenn Käufer aus den niedrigeren Einkommensklassen „ausbleiben“. Dies scheint kennzeichnend für das Jahr 2002 zu sein: Wer Geld hatte,

Bei den Fahrzeugkäufern des Jahres 2002 lagen wie im Vorjahr sowohl bei den Neuwagen- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern die Käufer zusätzlicher Fahrzeuge an der Spitze (NW: 3 905 €; GW: 2 960 €), jeweils vor Vorbesitzkäufern (NW: 2 790 €; GW: 2 200 €) und Erstkäufern (NW: 2 365 €; GW: 2 145 €).

Weiterhin markante Unterschiede waren zwischen Ost und West festzustellen. Neuwagenkäufer „Ost“ verfügten durchschnittlich über monatlich 2 310 €, im Westen waren dies 2 955 €. Die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 1 910 € bzw. 2 320 €.

74 Einkommensstruktur			
Einkommen, netto	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
unter 500 €	0%	1%	1%
500 bis 749 €	1%	3%	2%
750 bis 999 €	1%	4%	3%
1 000 bis 1 249 €	3%	10%	6%
1 250 bis 1 499 €	7%	10%	7%
1 500 bis 1 749 €	9%	12%	8%
1 750 bis 1 999 €	9%	10%	8%
2 000 bis 2 499 €	17%	16%	17%
2 500 bis 2 999 €	15%	11%	15%
3 000 bis 3 499 €	14%	9%	8%
3 500 bis 3 999 €	7%	5%	6%
4 000 € und mehr	13%	6%	9%
keine Angaben	4%	3%	10%
Durchschnitt	2 870 €	2 260 €	2 450 €

hat noch gekauft; war es dagegen finanziell eng, wurde auf die Anschaffung eines Fahrzeugs, sei es neu oder gebraucht, verzichtet.

Zurückgegangen ist dagegen das Netto-Haushaltseinkommen der Fahrzeughalter insgesamt. Dies ist nicht verwunderlich, denn niedrigere Lohnabschlüsse, steigende Sozialabgaben und zunehmende Arbeitslosigkeit zeigen ihre Auswirkungen.

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

### Verfügbares Einkommen bestimmte weitgehend den Kauf

Das verfügbare Einkommen bestimmte sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf den durchschnittlich bezahlten Preis. Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Durchschnittseinkommen von weniger als 1 500 € gaben für ihr neues Fahrzeug im Schnitt 16 250 € aus. Der durchschnittlich bezahlte Preis für das Neufahrzeug stieg nahezu kontinuierlich auf 25 480 € bei einem Nettoeinkommen von 3 000 € und mehr. Die Vergleichswerte bei den Gebrachten waren 5 220 € bzw. 9 980 €. Der hohe Stellenwert des eigenen Autos spiegelt sich in diesen Zahlen

wider. Immerhin waren die Neuwagenkäufer in der niedrigsten Einkommensgruppe bereit, über zehn Monatsnettogehälter in den Fahrzeugkauf zu investieren. Beim Gebrauchtwagenkauf waren dies knapp vier Monatseinkommen.

Auch das Fahrzeugalter lässt Rückschlüsse auf das Einkommen des Besitzers zu. Bei einem Fahrzeugalter unter zwei Jahren lag das Durchschnittsein-

maßen strukturiert: 90 % der Fahrzeuge gehörten Privatpersonen, 9 % waren Fahrzeuge von Selbstständigen und Firmen, bei 1 % fehlte die entsprechende Angabe. Auf dieser Basis verteilte sich die Jahresfahrleistung wie in (75) dargestellt. Gegenüber 2001 (16 640 km) ist die Jahresfahrleistung damit zurückgegangen.

Zu den Vielfahrern gehörten wieder die Besitzer von Mercedes-, Audi- und BMW-, aber auch von Ford-Modellen. Weiterhin gilt, dass die Jahresfahrleistung mit dem Fahrzeugalter abnimmt. So lag die Laufleistung bei den maximal vier Jahre alten Autos bei durchschnittlich 17 480 km, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen bei nur 13 630 km. Die Jahresfahrleistung war auch direkt abhängig vom Netto-Haushaltseinkommen: Je höher das Einkommen desto größer die Zahl der jährlich zurückgelegten Kilometer.

Die höchste Jahresfahrleistung erbrachten die 30- bis 49-jährigen Autofahrer mit durchschnittlich 17 480 km. Die über 50-jährigen Autofahrer begnügten sich dagegen mit durchschnittlich 13 250 km. Männer fuhren 2002 im Schnitt 16 010 km, Frauen legten mit ihren Fahrzeugen 14 050 km zurück, womit sie im Vergleich zu den Vorjahren erneut aufgeholt haben. Nahezu identisch waren die Jahresfahrleistungen in

den alten (15 320 km) und neuen (15 600 km) Bundesländern. Wie sich die Jahresleistung auf Basis der Struktur der Befragten in 2002 auf die verschiedenen Nutzungsarten aufteilte, zeigt (76). Der Anteil geschäftlicher Fahrten ist etwas zurückgegangen, was aber auch auf den im Vergleich zum Vorjahr etwas geringeren Anteil gewerblich genutzter Fahrzeuge in der Stichprobe zurückzuführen ist.

Die Nutzungsart hängt stark von der Marke des Fahrzeugs ab. So wurden Mercedes-, Audi und BMW-Modelle weit überdurchschnittlich für rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten genutzt. VW-Modelle sowie Modelle französischer und japanischer Hersteller wurden dagegen besonders häufig für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte eingesetzt.

30-Jährige und jüngere Autofahrer nutzten ihr Fahrzeug weit überdurchschnittlich für Fahrten von und zur Arbeitsstätte (51 %). Dagegen holten die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter die Rentner) ihr Auto zu 79 % für rein private Fahrten aus der Garage.

75 Jährliche Fahrleistung aller Pkw/Kombi	
Fahrleistung	Anteil
bis unter 5 000 km	3%
5 000 bis unter 10 000 km	19%
10 000 bis unter 13 000 km	24%
13 000 bis unter 16 000 km	20%
16 000 bis unter 20 000 km	4%
20 000 bis unter 25 000 km	13%
25 000 bis unter 30 000 km	7%
30 000 bis unter 35 000 km	5%
35 000 bis unter 50 000 km	2%
50 000 km und mehr	2%
keine Angaben	1%
Durchschnitt	15 560 km

76 Nutzung der Pkw/Kombi	
Nutzungsart	Anteil
Rein private Fahrten (Einkauf, Wochenenden, Urlaub)	61%
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	32%
Rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	7%

kommen des Halters bei rund 2 890 €. Dagegen verfügten die Besitzer von sechs Jahre und älteren Fahrzeugen im Schnitt nur über zirka 2 250 €.

Nach Lebensalter differenziert lagen die 30 bis unter 50 Jahre alten Fahrzeughalter an der Spitze, knapp vor den wenigstens 50-Jährigen. Eindeutiges Einkommensschlusslicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter.

## 3. Jahresfahrleistung

Der Ansatz zur Untersuchung der Jahresfahrleistung 2002 war folgender-

## 4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr steigt der Ausstattungsgrad der Neufahrzeuge. Einerseits, weil die vom Hersteller/Importeur angebote-





Fahrzeugs. Im Bestand reicht die Bandbreite von 9,79 bis 15,69, bei den Gebrauchten von 8,88 bis 14,83 und bei den Neuwagen von 12,04 bis 19,02. Es braucht kaum noch erwähnt zu werden, dass die jeweils höchsten Ausstattungsgrade bei den Marken Mercedes, BMW und Audi zu finden waren.

## Ausstattungsgrad von Zweitwagen sehr hoch

Fahrzeuge der Erstkäufer unter den Neuwagenkäufern hatten im Schnitt lediglich 11,96 Ausstattungen, die der Vorbesitz-

ne Serienausstattung immer umfangreicher wird. Andererseits, weil die Neuwagenkäufer immer mehr Zusatzausstattung ordern. Dieser Trend zeigte sich sehr augenfällig in den Untersuchungen der letzten Jahre. Auch das Neuwagenjahr 2002 machte keine Ausnahme.

Für die Leser, die sich noch an die Ausstattungsgrade früherer Jahre erinnern, muss darauf hingewiesen werden, dass der in (77) dargestellte Ausstattungsgrad nicht direkt mit dem der Jahre bis 1998 vergleichbar ist, da erstmals für 1999 ein anderer Auswertungsansatz vorgenommen wurde.

So macht es zum Beispiel im Vergleich zu früher wenig Sinn, den Katalysator noch als „besondere Ausstattung“ anzusehen. Gleiches gilt für ein Fünf-Gang-Getriebe oder auch die Darstellung von vier oder fünf Türen, da eine steigende Zahl von Cabriolets oder Coupés einen rückläufigen Ausstattungsgrad zur Folge hätte. Neu hinzu gekommen sind dafür diverse Ausstattungen, die erst in den letzten Jahren größere Verbreitung gefunden haben. Dazu gehören Navigationssysteme, feste Freisprecheinrichtungen, Xenon-Licht oder die Einparkhilfen.

Auch wenn der Ausstattungsgrad nicht mehr direkt mit dem der Vorjahre vergleichbar ist, so zeigt sich doch deutlich der Ausstattungsvorsprung der 2002 gekauften Neuwagen gegenüber den Fahrzeugen im Bestand und den gebraucht gekauften Autos.

Sehr unterschiedlich war erneut der Ausstattungsgrad nach der Marke des

## 77 Ausstattungsgrad der Fahrzeuge

Ausstattung	Bestand	Neuwagen	Gebrauchtwagen
Radio	96 %	96 %	96 %
CD-Player/-wechsler	29 %	51 %	29 %
Schiebedach	35 %	32 %	42 %
Getriebeautomatik	15 %	18 %	12 %
Servolenkung	87 %	95 %	81 %
Metallic-Lackierung	65 %	65 %	55 %
Breitreifen	25 %	20 %	21 %
Leichtmetallfelgen	45 %	57 %	43 %
Antiblockiersystem	70 %	92 %	68 %
Klimaanlage	54 %	76 %	42 %
Zentralverriegelung	79 %	90 %	66 %
Elektrischer Fensterheber	65 %	86 %	57 %
Wärmedämmendes Glas	51 %	53 %	36 %
Anhängerkupplung	22 %	13 %	16 %
Fahrer-Airbag	76 %	98 %	79 %
Beifahrer-Airbag	71 %	97 %	69 %
Seitenairbag	35 %	70 %	25 %
ESP	18 %	43 %	14 %
ASR	17 %	27 %	9 %
Alarmanlage	18 %	31 %	19 %
Bordcomputer/FIS	19 %	29 %	10 %
Tempomat	13 %	18 %	7 %
Navigationssystem	4 %	11 %	3 %
Freisprecheinrichtung (fest)	9 %	20 %	8 %
Elektrische Sitzverstellung	11 %	27 %	10 %
Sitzheizung	18 %	32 %	13 %
Multifunktionslenkrad	26 %	32 %	19 %
Einparkhilfe	5 %	11 %	3 %
EDS	8 %	20 %	7 %
Xenon-Licht	6 %	17 %	6 %
Sonstiges	27 %	40 %	33 %
<b>Ausstattungen gesamt</b>	<b>11,19</b>	<b>14,67</b>	<b>9,98</b>



käufer dagegen 15,07 und die der Zusatzkäufer nicht weniger als 15,28.

Damit waren die Fahrzeuge der Zusatzkäufer umfangreicher ausgestattet als die der Vorbesitzkäufer. In den Vorjahren war dies noch anders, doch gerade in 2002 lag das Durchschnittseinkommen der Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern deutlicher über dem der Ersatzkäufer wie in den Jahren zuvor. Die Zusatzkäufer konnten sich die gute Ausstattung also leisten.

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

Der Ausstattungsvorsprung, den die Neuwagen der älteren Käufer gegenüber den jüngeren haben, ergibt sich in erster

Linie aus Komfort- und Sicherheitsausstattung, beispielsweise Klimaanlage, ASR, ESP, EDS oder auch Tempomat und Navigationssystem. Bei der eher sportlichen Ausstattung wie einem Sportfahrwerk und Sportsitzen hatten dagegen in 2002 die jüngeren Käufer einen knappen Vorsprung.

### 5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

Das deutsche Kraftfahrzeuggewerbe hat schon vor Jahren Schiedsstellen eingerichtet und zwar sowohl für das Kfz-Handwerk als auch für den Bereich Gebrauchtwagen. Insgesamt gibt es bundesweit nahezu 140 Schiedsstellen. An diese können sich die Kunden wenden, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit der Werkstatt oder dem Händler haben. Die Schiedskommissionen, die über Beschwerden entscheiden, sind mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung besetzt. In den meisten Fällen kann die Schiedsstelle eine Einigung zwischen den Parteien herbeiführen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch bei Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

#### Schiedsstellen haben sich etabliert

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

denn nur 53% (2001: 51%) der befragten Fahrzeughalter kannten diese Schiedsstellen.

Von diesen 53% waren 70% der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwendig. Bei diesem Ergebnis kann behauptet werden, die Autofahrer erkennen die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes an.

#### Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen sehr unterschiedlich

Nach wie vor wenig bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks bei den unter 30 Jahre alten Fahrzeugbesitzern. Nahezu 80% der Autofahrer dieser Altersgruppe haben noch nie von dieser Einrichtung gehört. Damit sind die unter 30-Jährigen schlechter informiert als die weiblichen Autofahrer, denen die Schiedsstellen zu 43% bekannt sind. Der Bekanntheitsgrad steigt mit dem Alter der Fahrzeughalter sehr deutlich an, ein Indiz dafür, dass der Bekanntheitsgrad mit der Zahl der Werkstattkontakte ansteigt.

Weniger bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks auch in den neuen Bundesländern. Wie ein Jahr zuvor hatten 59% der Befragten von dieser Institution noch nie etwas gehört oder machten keine Angaben.

Die Gebrauchtwagenkäufer-Untersuchung ergab, dass der Bekanntheitsgrad der Gebrauchtwagenschiedsstellen gegenüber dem der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks deutlich geringer ist (36%) und dass diese Schiedsstellen äußerst selten in Anspruch genommen werden.





# IV. Kaufabsichten

## 1. Prospektive Loyalität beim Autokauf

Autokäufer treffen nicht nur ihre Kaufentscheidung häufig kurzfristig und teilweise impulsiv. Das Gleiche gilt auch für ihre Entscheidung für eine bestimmte Marke oder ein bestimmtes Modell. Eine andere Schlussfolgerung lassen die vorliegenden DAT-Untersuchungen bei den deutschen Autofahrern nicht zu.

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

Ein halbes Jahr nach dem Kauf gaben die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2002 zu 75% an, sie würden sich das gleiche Modell wieder kaufen. Weitere 10% wollten sich zwar für ein anderes Modell entscheiden, aber ihrem Fabrikat treu bleiben, und 15% wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität der Gebrauchtwagenkäufer lag also sechs Monate nach dem Kauf bei hohen 85%.

Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sich sogar zu 87% das gleiche Modell kaufen, zu weiteren 17% zwar ein anderes Modell, aber vom gleichen Hersteller. Nur 5% wollten die Marke wechseln. Die

prospektive Markenloyalität erreichte also 94%. Dies signalisiert ein hohes Maß an Zufriedenheit. Ein anderes Bild zeigte sich bei der Befragung über das Kundendienstverhalten. Die Befragten besaßen ihr Fahrzeug im Schnitt fast genau dreieinhalb Jahre. Dennoch wollten noch 54% wieder dasselbe Modell, weitere 24% ein anderes Modell ihres Jetztfahrzeugs kaufen und 18% gaben an, künftig das Fabrikat wechseln zu wollen.

### Absicht und Realität klaffen auseinander

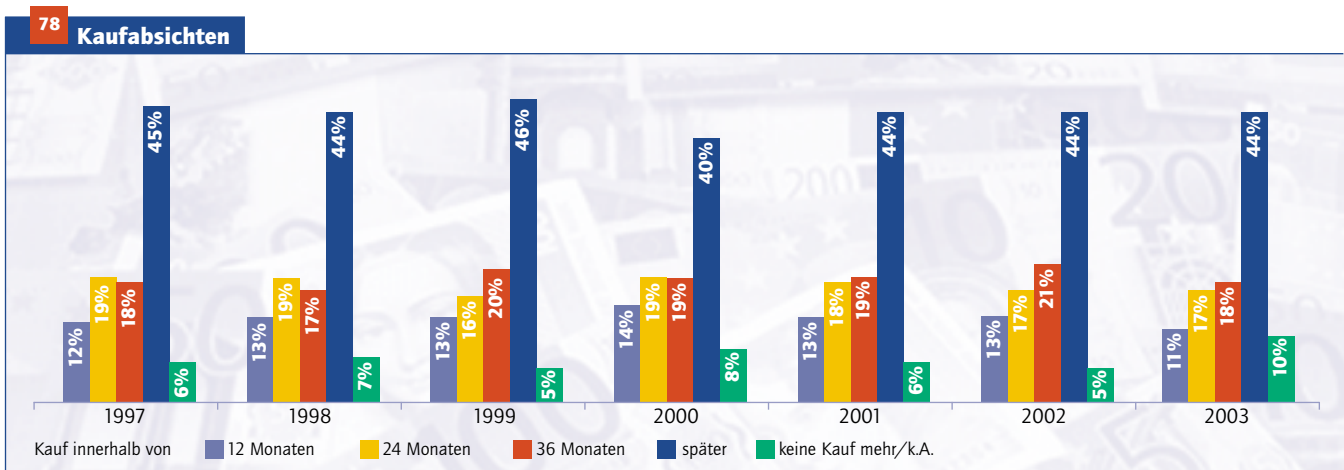
Tatsächlich fällt die Kaufentscheidung letztendlich aber doch anders aus. Die 61% Vorbesitzkäufer unter den 6,83 Mio. Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2002 kauften nur zu 39% markentreu, was deutlich unter dem Vorjahreswert liegt. Die Markentreue der 73% Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern lag 2002 bei 55%, was über dem Vorjahreswert liegt. Verglichen mit den Angaben der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer ein halbes Jahr nach Kauf lag die Markentreue doch merklich niedriger. Dies hängt wesentlich damit zusammen, dass neu auf den Markt gekommene Fahrzeuge oder auch Sonderangebote des Handels die tatsächliche Entscheidung für ein Modell wesentlich beeinflussen.



## 2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2003 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch danach gefragt, innerhalb welches Zeitraumes sie ihr nächstes Fahrzeug kaufen wollen. Die Ergebnisse zu dieser Frage zeigt (78). Dabei fällt auf, dass 2003 so wenig Fahrzeughalter wie nie in den letzten Jahren einen Fahrzeugkauf innerhalb von zwölf Monaten planen.

Dass die Realität von den Kaufabsichten aber abweicht, wird beispielhaft für das Jahr 2002 verdeutlicht. 13% der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Bei einem Bestand von rund 44,383 Mio. Fahrzeugen am 1.1.2002 bedeutet dies: 5,77 Mio. Käufe (ohne Erst- und Zusatzkäufe) waren beabsichtigt. Tatsächlich wurden 2002 aber rund 6,54 Mio. Pkw gekauft – Erst- und Zu-





satzkäufe schon abgezogen. Das heißt, etwa 0,77 Mio. Käufe wurden kurzfristig oder spontan getätigt. Dies waren erheblich weniger als 1999 (1,86 Mio.) 2000 (1,12 Mio.) und auch 2001 (0,98 Mio.). Das bedeutet, dass die Zulassungsrückgänge der letzten Jahre auf ausgebliebene „Spontankäufe“ zurückzuführen sind.

### 3. Das nächste Fahrzeug

Von den Fahrzeughaltern mit Kaufabsicht wollen 44% ein neues und 53% ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen. 3% waren noch unentschieden. Dabei haben 14% der jetzigen Gebrauchtwagenfahrer vor, auf einen Neuwagen umzusteigen. Umgekehrt wollen aber auch 22% der Halter, die ihr jetziges Fahrzeug neu gekauft hatten, auf einen Gebrauchtwagen umsteigen.

Überdurchschnittlich oft gaben die Fahrer von Import-Fahrzeugen an, ihr nächstes Auto neu kaufen zu wollen. Mit zunehmendem Alter des Fahrzeughalters steigt der Anteil derer, die ein Neufahrzeug kaufen wollen, deutlich an. Unter den 50-Jährigen und Älteren sind dies 55%, bei den unter 30-Jährigen dagegen nur 26%.

Mit entscheidend, ob das nächste Fahrzeug neu oder gebraucht sein soll, ist auch das Haushaltseinkommen. Fahrzeughalter mit Kaufabsicht, deren verfügbares Einkommen unter 1 500 € monatlich liegt, beabsichtigen nur zu 36% den Kauf eines Neufahrzeugs, 60% wollen einen Gebrauchtwagen kaufen. Bei einem Einkommen von wenigstens 2 500 € monatlich beabsichtigen 48% der Fahrzeughalter den Kauf eines Neu- und nicht weniger als 49% den Kauf eines Gebrauchtwagens.

Vier von fünf Haltern eines mindestens acht Jahre alten Fahrzeugs wollen als nächstes einen Gebrauchten. Unter den Haltern von maximal vier Jahre alten

Autos waren dies nur 26%. Beim nächsten Kauf wollen sich 13% der Befragten ein in den Abmessungen kleineres Auto zulegen. Ebenfalls 13% wollen sich jedoch gegenüber ihrem jetzigen Fahrzeug ein größeres kaufen. Noch vor einem Jahr wollten sich deutlich mehr (18%) ein größeres als ein kleineres (11%) Fahrzeug kaufen.

Etwas anders sieht es bezüglich der Motordaten aus. Nur 12% (2002: 11%) beabsichtigen, sich ein schwächeres, 24% (2002: 29%) dagegen ein stärkeres motorisiertes Fahrzeug zu kaufen.

Gerade jüngere Fahrzeughalter unter 30 wollen sich zu 44% ein in den Abmessungen größeres Auto kaufen. Bezüglich einer stärkeren Motorleistung sind es sogar 58%. Die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter wollen sich dagegen beim nächsten Fahrzeug eher verkleinern. Immerhin 17% dieser Gruppe wollen dies bezüglich der Abmessungen und knapp über 12% in Bezug auf die Motorleistung tun.





# V. Meinungen zu Autothemen



Man kann es kaum mehr zählen, wie oft die deutschen Autofahrer schon „zur Kasse gebeten“ wurden, wenn der Staat zusätzliches Geld benötigte. „Melkkühe“ der Nation wurden sie deshalb schon genannt. Am 1. Januar 2003 ist eine weitere und vorläufig letzte Stufe der Öko-Steuer in Kraft getreten, die die Kraftstoffe weiter verteuert hat. Aber nicht nur Steuererhöhungen, auch andere automobile Themen geben regelmäßig Anlass zu Diskussionen. Stichworte hierzu sind etwa „Umwelt“, „Anti-Stau-Programme“ und „Autobahngebühr“. Selbst die private Finanzierung von Autobahnen, die dann Maut-pflichtig wären, ist kein Tabu-Thema mehr. Diese Diskussionen spielen sich in der Regel auf rein politischer Ebene ab, die Autofahrer selbst werden kaum gefragt. Doch gerade deshalb wurden im Rahmen der

diesem Report zu Grunde liegenden drei DAT-Untersuchungen die insgesamt nahezu 4000 Befragten auch nach ihrer Meinung zu Themen rund ums Auto befragt.

Immerhin 88% aller Befragten macht das Autofahren Spaß, nur 10% benutzen ihr Auto scheinbar ungern. Knapp die Hälfte liest gerne Autozeitschriften, im Osten (57%) sind es mehr als im Westen (46%), wobei die ADAC-Motorwelt (69%) die Rangliste der gelesenen Zeitschriften anführt, vor Auto-Bild und Auto Motor und Sport (je 41%).

## Kfz-Steuer abschaffen kontra höhere Mineralölsteuer

Immerhin 28% der in den Untersuchungen Befragten sprechen sich dafür aus die Kfz-Steuer abzuschaffen und dafür die Mineralölsteuer entsprechend zu er-

höhen. 69% waren allerdings nicht dieser Meinung. Recht deutliche Meinungsunterschiede gab es in dieser Frage zwischen älteren und jüngeren Autofahrern. So waren von bis zu 30 Jahre alten Autofahrern nur 23% dafür, die bisherige Kfz-Steuer auf die Mineralölsteuer umzulegen, bei den über 50-Jährigen Fahrzeughaltern waren dies dagegen 35%. Diese Meinungsdivergenz liegt auf der Hand: Jüngere Autofahrer gehören häufig zu den Vielfahrern, die von einer derartigen Steueränderung besonders betroffen wären. Für die weniger fahrenden älteren Autofahrer würde eine solche Steueränderung finanzielle Vorteile bringen, wenn sie aufkommensneutral erfolgt. Nur 25% aller Befragten, und damit etwas weniger als in den beiden Jahren zuvor, fanden es gut, dass mit der im Kraftstoffpreis enthaltenen Öko-Steuer das Rentensystem gestützt wird.

## Wunsch nach Ausbau der Autobahnen weiterhin hoch

Mit 69% war der Anteil der Fahrzeughalter, die sich für einen weiteren Ausbau der Autobahnen aussprachen, geringer als 2001 (74%), aber höher als in den davorliegenden 2 Jahren (je 67%). Mit dem Autobahn-Netz bzw. Autobahn-Zustand besonders unzufrieden zeigten sich immer noch die Fahrzeughalter in den neuen Bundesländern. 79% befürworteten einen weiteren Ausbau.

## Große Mehrheit der Autofahrer weiterhin gegen generelle Geschwindigkeitsbegrenzungen

Nur 25% aller Befragten hielten eine Beschränkung der Geschwindigkeit von



80 km/h auf Landstraßen und 100 km/h auf Autobahnen im Interesse des Umweltschutzes für sinnvoll, 73% waren anderer Meinung. Damit ist der Anteil der Befürworter einer Geschwindigkeitsbegrenzung gegenüber 1999 bis 2001 praktisch unverändert. Weiter gestiegen ist der Anteil derer, die Tempo 30 in Wohngebieten befürworten. 80% (Vorjahr 79%) aller Befragten waren für die Tempo-30-Zonen, 18% waren dagegen. Die Zustimmung ging dabei quer durch alle Altersgruppen, Frauen waren deutlich überzeugter von den Tempo-30-Zonen als Männer.

## Rechtsüberholen findet wenig Zustimmung

Der oft geäußerte Wunsch, das Rechtsüberholen auf Autobahnen zu erlauben, findet wenig Zustimmung. Wie ein Jahr zuvor glauben nur 27% der Befragten, Rechtsüberholen könne den Verkehrsfluss auf den Autobahnen verbessern. Allerdings: Noch ein Jahr zuvor waren dies erst 21%. Für immerhin 39% der Autofahrer sind Durchsagen im Verkehrsfunk Anlass, häufiger ihre Fahrtstrecke zu ändern, 58% nehmen lieber einen Stau als einen Umweg in Kauf.

## Fahrverhalten bei höheren Benzinpreisen

Zumindest theoretisch haben die Kraftstoffpreise Einfluss auf das Fahrverhalten. Immerhin gaben 53% (2001: 49%) der Befragten an, sie hätten ihr Fahrverhalten auf Grund der hohen Kraftstoffpreise verändert. Erstaunliche Ergebnisse zeigt aber die Frage, bei welchem Benzinpreis die Autofahrer ihre Fahrten auf das Notwendigste beschränken würden.

Bei der Befragung Anfang 1999 wollten 61% der Fahrzeughalter bei einem Benzinpreis von damals 2 DM pro Liter ihre Autofahrten auf das Notwendigste beschränken, Anfang 2000, als erstmals die 2-DM-Grenze überschritten wurde, waren es noch 49%. Anfang 2001 waren es nur noch 19% und Anfang 2002 20%. Bei der Untersuchung Anfang 2003 wurde, nicht zuletzt durch den wachsenden Diesel-Anteil, differenziert



nach Fahrern von Fahrzeugen mit Otto- und mit Diesel-Motor. Bei einem Preis von 1 € (der inzwischen deutlich überschritten ist), wollten nur noch 6% der Fahrer von Otto-Motor-Fahrzeugen Fahrten einschränken, weitere 61% wollen dies bei einem Preis von 1,50 € tun. Nur 15% der Diesel-Fahrer wollen Fahrten einschränken, solange der Preis für ihren Kraftstoff unter 1 € liegt, aber schon weitere 33% bei genau 1 € und weitere 26% bei 1,50 €. Die Preisgrenze, bei der Autofahrten eingeschränkt werden sollen, hat sich also in den letzten Jahren deutlich nach oben verschoben und den aktuellen Kraftstoffpreisen „angepasst“. Einschränken würden die Fahrzeughalter dann vornehmlich rein private Fahrten (81%).

Etwas anders sehen die Ergebnisse zu dieser Frage bei den Neu- und Gebrauchtwagenkäufern aus, die sich erst ein halbes Jahr vor der Befragung für ein neues Auto entschieden hatten. Nur jeweils 2% der Neuwagen- und der Gebrauchtwagenkäufer wollen bei einem Benzinpreis von 1 € pro Liter Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 1,50 € wären dies weitere 54% der Neuwagen- und 59% der Gebrauchtwagenkäufer. Dies gilt bei Käufern von Otto-Motor-Fahrzeugen. Diesel-NW-Käufer wollten zu 11% bei einem Preis noch unter 1 € und weitere 17% bei genau 1 € Fahrten einschränken. Bei 1,50 € kämen nochmals 34% dazu. Die entsprechenden Zahlen bei Diesel-GW-Käufern sind 14%, 20% und 40%.

## Autofahrer versuchen zu sparen

Ob eine Benzinpreiserhöhung tatsächlich zu einer Reduzierung des Individualver-

kehr führen wird, bleibt fraglich. Zu befürchten ist vielmehr, dass wegen der Mehrausgaben für Kraftstoff an anderer Stelle gespart werden wird. Und das würde wohl in erster Linie die Reparatur- und Wartungsarbeiten betreffen.

Jetzt schon gaben 19% aller Befragten an, sie würden Wartungs- und Reparaturarbeiten so weit wie möglich aufschieben, um ihre Autokosten zu senken. Weiter steigende Kosten rund ums Auto könnten diesen Anteil noch höher werden lassen.

Ein Weg, die Kosten bei Reparaturen zu reduzieren, wäre der Einbau von funktionsfähigen Gebrauchtteilen anstelle von Neuteilen. Für 35% der Fahrzeughalter wäre dies eine Alternative, für 59% nicht. Die Bereitschaft zur Verwendung von Gebrauchtteilen ist stark von der Marke des Fahrzeugs abhängig. Auch das Fahrzeugalter hat hier Einfluss. Nur 18% der Halter von bis zu zwei Jahre alten Autos können sich eine Reparatur mit Gebrauchtteilen vorstellen. Kontinuierlich steigt dieser Anteil auf 52% bei den Haltern von mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Fast keine Unterschiede in dieser Frage gibt es zwischen Ost und West. Die Frage an die Fahrzeughalter, ob sie bei Reparaturen Wert legen auf die Verwendung von Original-Ersatzteilen, auch wenn diese teurer sind, beantworteten 56% mit „ja“. Dabei legen ältere Fahrzeughalter erheblich mehr Wert auf Original-Teile als jüngere, die Fahrer von Fahrzeugen der Oberklassen-Marken deutlich mehr als die Fahrer der anderen Marken und die Halter junger Fahrzeuge mehr als die älterer Fahrzeuge.



# VI. Wichtige Daten aus 20 Jahren



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

Die Indexreihe (79) für die Jahre 1983 bis 1994 bezieht sich dabei auf das frühere Bundesgebiet. Basisjahr ist das Jahr 1976 mit dem Index 100. Die Indexwerte gelten für die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte als Jahresdurchschnittswert.

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

gleichen Zeitraum gibt (81) wieder. Ein Vergleich zeigt, dass der NW-Markt in den letzten 20 Jahren stärker gewachsen ist als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt sowohl bezüglich der Stückzahl als auch des Umsatzes und des Durchschnittspreises. Noch vor zwei Jahren sah der 20-Jahresvergleich anders aus, doch von 1981, Basisjahr vor zwei Jahren, auf 1982 hatten sich Neu- und Gebrauchtwagenmarkt völlig unterschiedlich entwickelt.

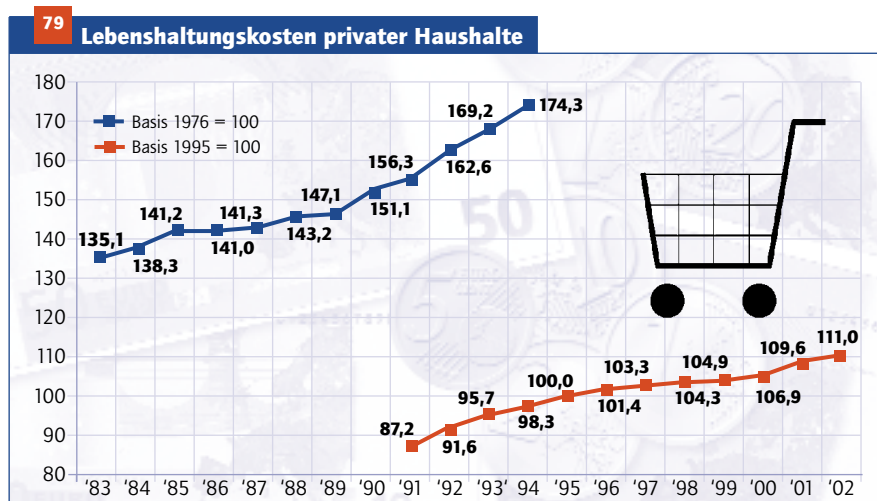
Während das Neuwagengeschäft nahezu fest in der Hand des Fabrikathändlers

Die dem DAT-Veedol-Report 2003 zu Grunde liegenden Untersuchungen führt die DAT seit nahezu drei Jahrzehnten durch. Nachfolgend werden die wichtigsten Ergebnisse der DAT-Studien seit 1983 dargestellt. Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre soll Marktentwicklungen deutlich machen, sowohl beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf als auch im Kundendienstbereich.

## Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

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

80 Neuwagen-Markt			
Jahr	Neuzulassungen (Mio. St.)	Durchschnittspreis (€)	Umsatz (Mrd. €)
1983	2,427	9460	22,96
1984	2,394	10735	25,72
1985	2,379	11250	26,89
1986	2,829	12065	34,15
1987	2,916	12935	37,73
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





81 Gebrauchtwagen-Markt			
Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. St.)	Durchschnittspreis (€)	Umsatz (Mrd. €)
1983	5,525	3 680	20,35
1984	5,596	3 885	21,73
1985	5,620	4 345	24,44
1986	6,185	4 395	27,20
1987	6,474	4 450	28,79
1988	6,519	4 755	30,98
1989	6,580	5 420	35,64
1990	6,385	6 750	43,10
1991	7,961	7 260	57,78
1992	7,507	7 620	57,21
1993	7,644	7 260	55,48
1994	7,586	7 465	56,65
1995	7,484	7 670	57,42
1996	7,583	7 670	58,13
1997	7,382	7 925	58,49
1998	7,449	8 130	60,54
1999	7,696	8 385	64,53
2000	7,400	7 975	59,00
2001	7,212	8 310	59,92
2002	6,831	7 910	54,03

ist, teilt sich das Gebrauchtwagengeschäft auf drei Teilmärkte auf: Neuwagenhandel, Gebrauchtwagenhandel und Privatmarkt. Die Marktanteile dieser drei Teilmärkte waren in den letzten zwei Jahrzehnten erheblichen Veränderungen unterworfen.

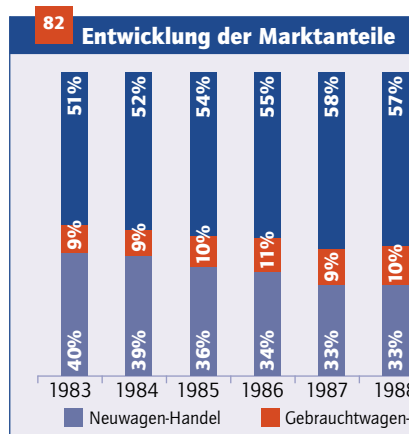
Die in (82) dargestellten Marktanteile, die sich auf die Stückzahl beziehen, gelten bis 1990 für die alte und ab 1991 für die heutige Bundesrepublik. Die Werte zeigen, dass der Handel bis Ende der achtziger Jahre durch die ihn be-

nachteiligende Mehrwertsteuerregelung Marktanteile an den Privatmarkt verloren hat. 1990 trat der neue § 25 a Umsatzsteuergesetz in Kraft, der nahezu „Waffengleichheit“ auf den Teilmärkten herstellte. Der Handel, insbesondere der Neuwagenhandel, konnte seine Position dadurch zunächst stärken, in den letzten Jahren musste er allerdings wieder Einbußen hinnehmen. Deutliche Unterschiede gibt es, wie (83) zeigt, zwischen „Ost“ und „West“. Stärkste Kraft im Gebrauchtwagenhandel der neuen Länder war fast ein Jahrzehnt der fabrikatsgebundene Handel, wenngleich er nahezu kontinuierlich Anteile an den Privatmarkt verlor. 2001 dominierte dann, wie im Westen schon lange, der Privatmarkt, der jedoch schon im vergangenen Jahr seine Spitzenposition wieder abgeben musste.

## Qualität der Fahrzeuge immer besser

Während die Fahrzeughalter bei der Neuanschaffung ihrer Autos praktisch von Jahr zu Jahr mehr Geld ausgaben, ging der Aufwand für Wartung und

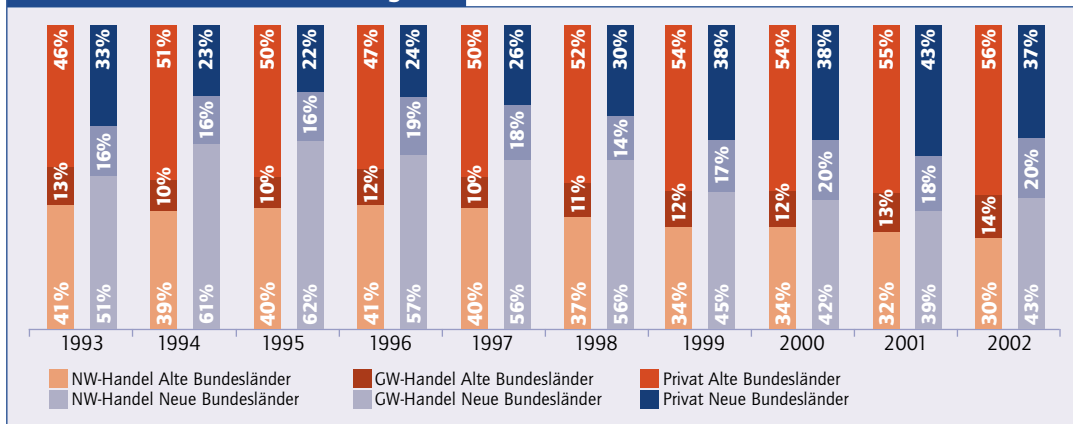
84 Wartung und Reparatur				
Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (€)	Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (€)
1983	1,42	190	1,45	330
1984	1,44	175	1,52	325
1985	1,46	190	1,22	295
1986	1,53	205	1,21	320
1987	1,48	185	1,21	275
1988	1,39	170	1,02	210
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





83

## Marktanteile im Ost-West-Vergleich



durch die zunehmende Zahl elektronischer Bauelemente bewirkt worden sein. Aus der Zahl der Arbeiten pro Pkw und den Marktanteilen der Teilmärkte an diesen Arbeiten lässt sich unter Berücksichtigung des Fahrzeugbestandes das Auftragsvolumen errechnen. Dieses Auftragsvolumen ein-

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

Deutlich wird die rückläufige Zahl der Wartungen durch die Verlängerung der Wartungsintervalle. Noch deutlicher ging die Zahl der durchgeführten Verschleißreparaturen zurück. Der Aufwand für Wartung ist zwar absolut leicht gestiegen, unter Berücksichtigung der allgemeinen Preisentwicklung aber zurückgegangen. Für die Beseitigung von Verschleißschäden wenden die Fahrzeughalter heute sogar absolut deutlich weniger auf als vor 20 Jahren. Wartungsarbeiten oder Reparaturen an Fahrzeugen im Bestand des Handels sind nicht berücksichtigt, da in der vorliegenden DAT-Studie ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden.

### 1985: Einbruch bei den Do-it-Yourselfern

Konkurrenten der Werkstätten sind die „Heimwerker“. In (85) wird der Einbruch der Do-it-Yourself-Arbeiten im Jahr 1985 deutlich. Damals wurde die ASU einge-

führt, die mehrheitlich in einer Kfz-Werkstatt vorgenommen wird. Da hierfür das Auto ohnehin in die Werkstatt muss, werden viele Arbeiten, die zuvor in Eigenregie erledigt wurden, bei eben dieser Werkstatt in Auftrag gegeben. Der noch einmal deutliche Rückgang im Do-it-Yourself ab 1997 dürfte dabei wesentlich

schließlich Unfallreparaturen hat sich wie in (86) abgebildet entwickelt. An der Gesamtzahl der Arbeiten wird noch einmal deutlich, wie positiv sich die bessere Qualität der Fahrzeuge für den Autofahrer ausgewirkt hat. Obwohl der Pkw-Bestand vom 1.7.1983 (24,580 Mio.) bis 1.7.2002 (ca. 44,550 Mio.) um 81,2%



## 85 Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	keine Angaben
1983	46	19	3	28	4
1984	41	20	4	30	5
1985	50	20	4	19	7
1986	49	21	3	21	6
1987	51	20	3	20	6
1988	52	19	4	19	6
1989	51	19	4	21	5
1990	46	19	4	27	4
1991	51	21	3	20	5
1992	55	19	3	20	3
1993	49	25	4	17	5
1994	52	20	3	20	5
1995	54	22	2	17	5
1996	52	23	2	20	3
1997	52	26	2	16	4
1998	52	27	1	13	7
1999	56	23	1	15	5
2000	57	24	0	13	6
2001	59	23	1	11	6
2002	61	24	0	10	5

gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten nur um 20,6 % zugenommen.

## Neuwagenkäufer verfügen über höchstes Durchschnittseinkommen

Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre wird abgeschlossen mit einem Blick auf die Entwicklung des durchschnittlichen Netto-Monatseinkommens der Fahrzeughalter insgesamt, sowie der Neu- und der Gebrauchtwagenkäufer. Dabei fand die Erhebung bei den Neuwagenkäufern anfangs in Abständen von zwei Jahren statt. Auch hier gilt, dass die Daten bis einschließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten.

In (87) wird deutlich, dass die Neuwagenkäufer über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Es zeigt sich aber auch, dass die Haushaltseinkommen in den letzten 20 Jahren stärker gestiegen sind als die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte insgesamt, die in diesem Zeitraum um rund 47,6 % gestiegen sind.

## 86 Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1983	33,7	13,9	2,2	20,6	73,3
1984	31,8	15,5	3,1	23,3	77,6
1985	36,2	14,5	2,9	13,8	72,4
1986	38,4	15,3	2,3	15,8	76,7
1987	39,0	15,2	1,9	15,8	78,1
1988	37,5	14,1	2,6	13,6	72,5
1989	34,4	13,1	2,6	14,6	67,9
1990	33,7	13,8	3,0	19,6	73,6
1991	37,7	15,4	2,5	14,2	73,5
1992	41,2	14,7	1,8	15,3	75,6
1993	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3
2000	47,8	20,1	0,3	10,9	84,1
2001	51,5	19,8	0,5	9,6	87,3
2002	53,5	20,7	0,3	9,1	88,4

## 87 Durchschn. Haushaltseinkommen (Euro)

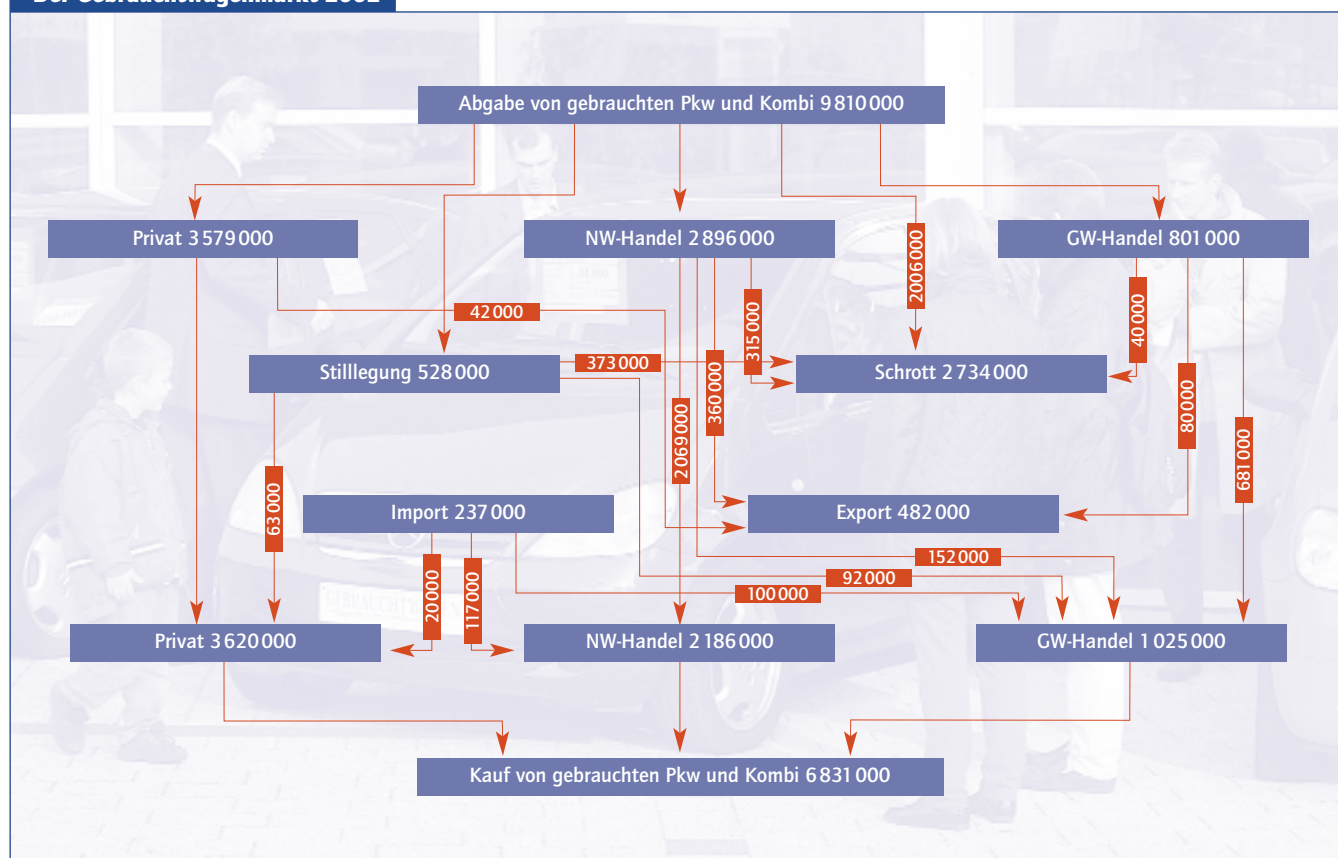
Jahr	Fahrzeughalter	NW-käufer	GW-käufer
1983	1 375	n.e.	1 480
1984	1 425	1 785	1 490
1985	1 575	n.e.	1 600
1986	1 675	1 870	1 560
1987	1 780	n.e.	1 600
1988	1 815	1 960	1 755
1989	1 995	n.e.	1 835
1990	1 995	2 300	2 055
1991	2 060	n.e.	2 225
1992	2 135	2 555	2 190
1993	2 065	n.e.	2 120
1994	2 145	2 495	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

Anmerkung: n.e. = nicht erhoben



# VII. DAT-Gebrauchtwagen-Marktmodell

## Der Gebrauchtwagenmarkt 2002



## IMPRESSUM

### kfz-betrieb dossier

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

#### Geschäftsführer

Ernst Haack, Tel.: (09 31) 4 18-22 12,  
Fax: (09 31) 4 18-27 72  
E-Mail: ernst\_haack@vogel-automedien.de

#### Redaktion

Anita Friedel-Beitz (Chefredakteurin)  
Regine Häusler (Chefin v. Dienst)  
Dr. Gunther Schunk (Textredaktion)  
Thomas Weber (Stellv. Ressortleitung Wirtschaft)

#### Verantwortlich für den Inhalt

Dipl.-Ing. Jürgen Schönleber (DAT)

#### Beauftragtes Institut

GfK Marktforschung GmbH  
Nordwestring 101, 90319 Nürnberg  
Telefon 0911 / 39 50

#### Untersuchungszeitraum

Oktober 2002 bis Januar 2003

#### Methode

Repräsentative Befragung;  
Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis Juni 2002 gekauft worden sein.  
Im Januar 2003 wurde darüber hinaus eine repräsentative Untersuchung unter deutschen Autofahrern zum Thema Kundendienstgewohnheiten durchgeführt.

#### Layout

Thomas Müller (Leitung), Gerhard Scheurich,  
Elisabeth Haselmann, Bernhard Mack,  
Annette Weißenberger

#### Herstellung

Robert Krauth

#### Druck

Vogel Druck und Medienservice GmbH & Co. KG,  
Leibnizstraße 5, 97204 Höchberg

#### Erfüllungsort und Gerichtsstand

Würzburg

#### Anschrift von Verlag und Redaktion

Vogel Auto Medien GmbH & Co. KG,  
Max-Planck-Str. 7/9, 97082 Würzburg,  
Tel.: (09 31) 4 18-24 17,  
Fax: (09 31) 4 18-20 60  
<http://www.vogel-automedien.de>

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

# VIII. Kennzahlenübersicht 2002

Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt 2002 (2001)								
Kauf des Gebrauchtwagens	von Privat		beim Gebrauchtwagenhandel		beim Neuwagenhandel		Gesamt	
Teilmärkte								
- in %	53	(53)	15	(14)	32	(33)	100	(100)
- in Mio. St.	3,62	(3,82)	1,02	(1,01)	2,19	(2,38)	6,83	(7,21)
- in Mrd. €	21,71	(26,37)	7,17	(7,84)	25,15	(25,71)	54,03	(59,92)
Alter des Wagens (J)	6,9	(5,9)	5,7	(5,6)	3,4	(3,7)	5,6	(5,1)
Kilometerstand (Tsd)	84,0	(75,6)	74,7	(71,1)	45,0	(49,1)	70,0	(66,3)
Kaufpreis (€)	5 990	(6 900)	6 980	(7 770)	11 490	(10 815)	7 910	(8 310)
Reparaturausgaben im 1. Halbjahr nach Kauf								
- in €	80	(72)	55	(54)	30	(33)	60	(59)
- in % des Preises	1,35	(1,0)	0,80	(0,70)	0,25	(0,30)	0,75	(0,70)
Netto-Haushalts-Einkommen (€)	2 230	(2 225)	2 020	(2 115)	2 415	(2 255)	2 260	(2 220)
Erstkäuferanteil								
- reine Erstkäufer (%)	39	(33)	24	(21)	15	(16)	29	(26)
- Zusatzkäufer (%)	13	(16)	7	(11)	8	(11)	10	(14)
Haltezeit des Vorwagens (M)	69	(66)	66	(59)	71	(65)	69	(65)
Alter des Käufers (J)	36	(36)	38	(38)	40	(40)	38	(37)

Kennzahlen über den Kundendienstmarkt 2002 (2001)										
Kauf des Gebrauchtwagens	Vertragswerkstatt		sonstige Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekannthilfe	
<b>Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück</b>	53,5	(51,5)	20,7	(19,8)	0,3	(0,5)	4,3	(5,5)	4,8	(4,1)
<b>Durchführung von:</b>										
- großer Inspektion	75 %	(77 %)	16 %	(15 %)	0 %	(1 %)	2 %	(3 %)	2 %	(2 %)
- kleiner Inspektion	65 %	(66 %)	19 %	(18 %)	0 %	(1 %)	3 %	(5 %)	5 %	(3 %)
- sonst. Inspektion/Motortest	53 %	(48 %)	32 %	(31 %)	0 %	(2 %)	3 %	(6 %)	4 %	(5 %)
- Verschleißreparaturen	54 %	(49 %)	26 %	(25 %)	0 %	(1 %)	8 %	(9 %)	8 %	(7 %)
- Unfallreparaturen	61 %	(69 %)	28 %	(24 %)	1 %	(0 %)	6 %	(4 %)	3 %	(2 %)
<b>Gesamtvolumen</b>	61 %	(59 %)	24 %	(23 %)	0 %	(1 %)	5 %	(6 %)	5 %	(5 %)

Kennzahlen über den Pkw-NW-Markt 2002 (2001)		
<b>Neuzulassungen (in Mio.)</b>	3,25	(3,34)
<b>Durchschnittspreis (€)</b>	21 930	(21 165)
<b>Umsatz (Mrd. €)</b>	71,34	(70,71)
<b>Erstverkäuferanteil</b>		
- reine Erstkäufer (%)	14	(16)
- Zusatzkäufer (%)	13	(14)
<b>Netto-Haushaltseinkommen (€)</b>	2 870	(2 705)
<b>Alter des Käufers (J)</b>	42	(41)
<b>Haltezeit des Vorwagens (M)</b>	66	(59)
<b>Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw</b>	857	(793)
<b>Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb</b>	1 696	(1 562)

Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr 2002 (2001)		
<b>große Inspektion</b>	0,48	(0,47)
<b>kleine Inspektion</b>	0,26	(0,28)
<b>sonst. Inspektion</b>	0,28	(0,26)
<b>Motortest</b>	0,06	(0,04)
<b>Gesamt</b>	1,08	(1,05)
<b>Wartungsaufwand</b>	230 €	(220 €)

Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr 2002 (2001)		
<b>Verschleißreparaturen</b>	0,80	(0,81)
<b>Unfallreparaturen</b>	0,10	(0,11)
<b>Reparaturaufwand (nur Verschleiß)</b>	160 €	150 €