

DOSSIER

www.dat-report.de

April 2011

www.kfz-betrieb.de

kfz-betrieb



DAT REPORT 2011



Vogel Business Media

**Aktuell.
Präzise.
Preiswert.**

SilverDAT® II

das professionelle
Daten- und Informationssystem für

- **Automobiltechnik**
- **Fahrzeughandel**
- **Kommunikation**

Ob Reparaturkostenkalkulationen, AU-Prüf- und Einstellwerte, Restwertprognose, Gebrauchtfahrzeugbewertung, Datenaustausch (z. B. über DAT-Net) oder VIN-Abfrage:

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

**Deutsche Automobil
Treuhand GmbH**

**Hellmuth-Hirth-Str. 1
73760 Ostfildern**

**Infotelefon:
0711 4503-140**

**Telefax:
0711 4503-133**

**E-Mail:
Vertrieb@DAT.de**

**Internet:
www.DAT.de**



**DAT
DEUTSCHLAND**



Volker Prüfer,
Geschäftsführer



Gebrauchte bekommen eine noch größere Bedeutung

Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen im Jahr 2010 ist gegenüber 2009 deutlich gestiegen. 6.431.846 Pkw-Umschreibungen im vergangenen Jahr ergaben im Vergleich zu 2009 ein Plus von sieben Prozent. Insgesamt betrachtet, hat sich der Pkw-Markt 2010 somit besser entwickelt als erwartet. Zählt man Neuzulassungen (2.916.260 Einheiten) und Besitzumschreibungen zusammen, so ergibt dies für 2010 in Summe 9.348.106 Pkw-Zulassungen. Unter dem Strich schloss das vergangene Jahr mit einem Minus von 4,9 Prozent Zulassungen ab.

Bekanntlich ist der Blick ins Detail interessant: Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag mit 2,21 : 1 eindeutig höher als 2009 (1,58 : 1) und auch deutlich höher als 2008 (1,98 : 1). Das Verhältnis von Gebrauchtwagen zu Neuwagen zeigt anschaulich, dass dem Gebrauchtwagenmarkt künftig eine noch größere Bedeutung zukommt. Sehr erfreulich ist, dass nach vielen Jahren Auf und Ab der Gebrauchtwagenpreis im Jahr 2010 wieder gestiegen ist: Der Durchschnittspreis des vergangenen Jahres lag mit 8.790 Euro über den durchschnittlich 8.590 Euro des Jahres 2009.

Sehr starke Preisunterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise nach der Marke der Fahrzeuge. Im Jahr 2010 reichte die Bandbreite nach Marken von 6.350 Euro bis 15.480 Euro. Die höchsten Durchschnittspreise wurden erwartungsgemäß erneut für Modelle der Fabrikate BMW, Mercedes und Audi, die niedrigsten Preise wurden für Ford, Opel und Modelle der italienischen Hersteller bezahlt.

Spannend ist ferner der Blick darauf, wo die Kunden ihren neuen Gebrauchtwagen gekauft haben. Betrachtet man die drei Teilmärkte des Gebrauchtwagensgeschäfts, so konnte der Privatmarkt im letzten Jahr wieder zulegen. Das bedeutet besonders für den Gebrauchtwagen- aber auch für den Neuwagenhandel, dass von dort noch Marktanteile zu holen wären.

Der DAT-Report 2011 gibt exakt Auskunft über die automobilen Befindlichkeit in Deutschland. Die professionelle Aufbereitung von Statistiken für das Kfz-Gewerbe auf rund 60 Seiten ist wie immer eingebettet in konkrete Handlungsanweisungen. Mit seinen Zahlen, Daten und Fakten erweist sich diese Publikation jedes Jahr aufs Neue als unabdingbarer Leitfaden für alle Kfz-Betriebe.

Wenn Sie weitere kostenlose Exemplare des DAT-Reports 2011 für sich und Ihre Mitarbeiter benötigen, dann bestellen Sie diese bitte per E-Mail unter dat-report@kfz-betrieb.de. Zudem finden Sie auf unserer Webseite www.dat-report.de nicht nur den aktuellen DAT-Report, sondern alle Ausgaben bis zurück ins Jahr 2000 zum kostenlosen Download!

Und nun wünschen wir Ihnen viel Vergnügen beim Lesen, Schmökern und Surfen sowie natürlich beim Geschäftemachen 2011!



kfz-betrieb
Wolfgang Michel,
Chefredakteur



FUCHS
Dietmar Neubauer
Verkaufsleiter



DAT 80 Jahre
Siegfried Trede
Hauptabteilungsleiter
Marktforschung/PR/
Zentrale Daten



Der Pkw-Kauf 2010

Wanderungsgewinner
Neuwagenmarkt: 2009
und 2010 entschieden
sich mehr ehemalige
Gebrauchtwagenkäufer
zum Kauf eines Neu-
wagens als ehemalige
Neuwagenkäufer zum
Kauf eines Gebrauchten.

► ab Seite 10



Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2010

Die Zahl der durchgeführten
Wartungsarbeiten an
Pkw ist 2010 im Vergleich
zu 2009 wieder gestiegen.
Dies ist unter anderem auf
den höheren Pkw-Bestand
zurückzuführen.

► ab Seite 32



Allgemeiner Teil

Der Gebrauchtwagenumsatz war im
Jahr 2010 höher als im
Jahr 2009 und bleibt
damit ein bedeutender
Wirtschaftsfaktor.

► ab Seite 46

Editorial

Gebrauchte bekommen eine noch größere Bedeutung 3

Neues zum Report 2011 6

Autofahren macht Spaß! 7

Faszination Automobil 8

I. Der Pkw-Kauf 2010

1.	Marktsituation	10
2.	Kaufort der Gebrauchtwagen	12
3.	Anschaffungspreise	12
3.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	12
3.2	Durchschnittlicher Neuwagenpreis ist gestiegen	15
4.	Durchschnittsfahrzeuge	16
4.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagen	16
4.2	Der durchschnittliche Neuwagen	17
5.	Die Gebrauchtwagenqualität	18
6.	Kaufkriterien	19
6.1	Gebrauchtwagenkauf	19
6.2	Neuwagenkauf	20
7.	Informationsverhalten	22
7.1	Gebrauchtwagenkauf	22
7.2	Neuwagenkauf	23
8.	Erst- und Vorbesitz	24
9.	Der Vorwagen	25
9.1	Gebrauchtwagenkäufer	25
9.2	Neuwagenkäufer	26
10.	Der Handel im Urteil der Käufer	29
11.	Fahrzeugfinanzierung	29
12.	Alternativüberlegungen vor dem Kauf	30

Bestellformular für den DAT-Report 31

II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2010

1.	Wartungsbewusstsein	32
2.	Der Wartungsbereich	33
2.1.	Häufigkeit von Wartungsarbeiten	33
2.2.	Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	34
2.2.1	Große Inspektion	35
2.2.2	Kleine Inspektion/Pflegedienst	35
2.2.3	Sonstige Inspektion und Motortest	36

2.3	Aufwand für Wartungsarbeiten	36
2.4	Ölwechselgewohnheiten	37
3.	Instandsetzungsbereich	38
3.1	Verschleißreparaturen sind wieder angestiegen	38
3.2	Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen ist konstant	39
3.3	Aufwand für Verschleißreparaturen	40
3.4	Durchführung von Unfallreparaturen	40
4.	Zusammenfassung	41
4.1	Der Wartungs- und Reparaturmarkt	41
4.2	Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	42
5.	Große Bedeutung des Kundendienstnetzes	44
6.	Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt	45

III. Allgemeiner Teil

1.	Die wirtschaftliche Bedeutung des Neuwagen-/ Gebrauchtwagen- und Kundendienstmarktes	46
2.	Alters- und Einkommensstruktur	46
2.1	Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer	46
2.2	Einkommensstruktur	47
3.	Jahresfahrleistung	48
4.	Fahrzeugausstattung	49
5.	Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen	50

IV. Kaufabsichten

1.	Loyalität beim Autokauf	51
2.	Zeitpunkt des nächsten Kaufs	51
3.	Das nächste Fahrzeug	52

V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

VI. Kennzahlenübersicht 2010

Übersicht der Grafiknummerierung



Alle Fotos dieser Ausgabe: VAM Archiv, fotolia

Kaufabsichten

Entscheidungen beim Fahrzeugkauf werden von den Käufern häufig nicht nur kurzfristig, sondern oft auch impulsiv getroffen.

► ab Seite 51

Impressum

kfz-betrieb DOSSIER

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

Geschäftsführung

Stefan Rühling (Vorsitz)
Ernst Haack
Günter Schürger

Redaktion

Wolfgang Michel (Chefredakteur)
Ute Jaxtheimer (Textredaktion und Koordination)

Verantwortlich für den Inhalt

Siegfried Trede (DAT)

Beauftragtes Institut

GfK Marktforschung GmbH
Nordwestring 101, 90319 Nürnberg
Telefon 0049 (0)911/39 50

Untersuchungszeitraum

Oktober 2010 bis Januar 2011

Methode

Repräsentative Befragung; Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis Juni 2010 gekauft worden sein.

Im Januar 2011 wurde darüber hinaus eine repräsentative Untersuchung unter deutschen Autofahrern zum Thema Kundendienstgewohnheiten durchgeführt.

Layout

Tom Müller (Ltg. VAM Layout)

Herstellung

Franz Fenn

Druck

Vogel Druck und Medienservice GmbH
97204 Höchberg

Erfüllungsort und Gerichtsstand

Würzburg

Anschrift von Verlag und Redaktion

Vogel Business Media GmbH & Co. KG,
Max-Planck-Str. 7/9, 97082 Würzburg,
Tel.: (0931) 418-2417,
Fax: (0931) 418-2060
<http://www.vogel.de>

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



Neues zum Report 2011

Der DAT-Report 2011 behandelt auch in diesem Jahr die gewohnten Themen: Die Entwicklungen auf dem Neu- und Gebrauchtwagenmarkt sowie das Kundendienstverhalten der Fahrzeughalter.

Auch in diesem Jahr werden die Daten in der gewohnten Form dargestellt und sind somit vergleichbar zu den Vorjahren. Speziell für die Grafiken gibt es seit der letzten Ausgabe ein eigenes Inhaltsverzeichnis. Die Leser haben so jederzeit die Möglichkeit, bestimmte Entwicklungen zu recherchieren. Dazu gibt es auch alle Ausgaben des DAT-Reports ab der Ausgabe 2000 als Download auf der Internetseite der DAT: www.dat.de. Zu finden in der Rubrik DAT-Angebote/Verlagsprodukte.

Der Textteil V „Meinungen zu Autothemen“ wurde gestrichen und stattdessen eine aktuelle Auswertung der statistischen Unterlagen über die letzten fünf Jahre zum Thema spontane Zustimmung zum Automobil vorgenommen.

Zusätzlich gibt es in dieser Ausgabe einen Artikel zu Young- und Oldtimern als Beitrag des DAT-Reports zum diesjährigen Jubiläum: 125 Jahre Automobilgeschichte!

Im **Kapitel I** „Dem PKW-Kauf 2010“ stehen die aktuellen Daten über den Käufermarkt. Erfreulich für den Automobilhandel ist hier zu melden, dass die Fahrzeugpreise wieder gestiegen sind und dass das Preisniveau einen neuen Höchststand erreicht hat. Die Preise haben sich in Folge vom Wert des Jahres 2008 weiterentwickelt. Die Ausnahmedaten, die uns das Jahr 2009 beschert hatte, scheinen vorüber zu sein. Überraschend ist, dass beim Neuwagenkauf das Merkmal der Umweltfreundlichkeit nicht weiter an Bedeutung gewonnen hat. Dieses Thema ist neuerdings über alle Bildungsschichten hinweg gleich bedeutend, jedoch besteht weiterhin der Trend, dass das Kriterium der Umweltfreundlichkeit mit zunehmenden Alter der Fahrzeughalter gewinnt. Eines der wenigen Kaufkriterien, die bei der Befragung 2010 deutlich mehr Beachtung fand, ist die Nähe zum Händler. Da in den letzten Jahren das Werkstattsterben immer weiter vorangeschritten ist, werden sich die Verbraucher offensichtlich jetzt des Vorteils eines Händlers vor Ort bewusst.

Der Gebrauchtwagenmarkt ist gemessen an seinen Stückzahlen und seinem Umsatz gewachsen, obgleich der Marktanteil der Gebrauchtwagenhändler etwas zurückgegangen ist und allein der Privatmarkt zulegen konnte.

Im **Kapitel II** „Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2010“ ist ebenso Positives zu melden. Es ist erfreulich für die Werkstätten, dass die Wartungs- und Reparaturarbeiten insgesamt wieder zugenommen haben. Dies liegt sicherlich an der deutlich gestiegenen Jahresfahrleistung von durchschnittlich 14.800 im Jahr 2010 statt 14.260 km pro Jahr im Jahr 2009 und dem gestiegenen Fahrzeugbestand insgesamt.

Im **Kapitel III** werden die wirtschaftlichen Aspekte beleuchtet. Hier ist besonders auffällig, dass sich im Vergleich zum Vorjahr die Käuferschichten verschoben haben und die durchschnittlichen Einkommen der Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufer deutlich gestiegen sind, ebenso auch etwas die Einkommen der Fahrzeughalter insgesamt.

Im **Kapitel IV** geht es wie auch schon in den letzten Jahren um die Kaufabsichten. Auch ohne den Anreiz der Umweltprämie ist der Anteil derjenigen, die beabsichtigen sich innerhalb der nächsten zwölf Monate ein neues Auto zu kaufen, etwas gestiegen.

Kapitel V (vormals VI) gibt wie gewohnt einen Überblick über Entwicklungen der letzten 20 Jahre in Bezug auf bestimmte Aspekte des Neu- und Gebrauchtwagenmarktes und des Kundendienstmarktes. Dies setzen wir ins Verhältnis zu allgemeinen gesellschaftlichen Gegebenheiten. Auch hier deuten verschiedene Aspekte auf eine weitere positive Entwicklung der Kfz-Branche hin.

Einerseits lebt der Report von der Erhebung der immer gleichen Daten, andererseits unterliegt er dem aktuellen Geschehen rund um das Automobil. Bis zur Ausgabe 2009 hatten wir noch die Vergleiche zwischen Ost und West dargestellt. Der DAT-Report 2010 stand dann ganz im Zeichen der Umweltprämie. In dieser Ausgabe sind die besonderen Auswertungen zur Abgasuntersuchung entfallen, dafür sind Detailauswertungen über den Do-it-yourself-Bereich und die Gewichtung des Kundendienstnetzes an ihre Stelle getreten. Ferner liegt ein aktueller Schwerpunkt auf der Faszination Automobil.



Autofahren macht Spaß!



In der alljährlichen DAT-Erhebung über den Automarkt wurde wie jedes Jahr auch die spontane emotionale Einstellung zum Autofahren abgefragt: „Mir macht das Autofahren Spaß. – Trifft das zu oder trifft das nicht zu?“ Diese Aussage wurde sowohl den repräsentativ ausgewählten Neuwagenkäufern, der Gruppe der Gebrauchtwagenkäufer wie auch der Gruppe der Fahrzeughalter gestellt. Wir wollten wissen, inwiefern es in der Einstellung zum Autofahren in den letzten fünf Jahren zu einer eher nüchternen nützlichen Einstellung gekommen ist oder, ob nach wie vor eine positive ambitionierte Einstellung vorherrscht. Es ist eindeutig Letzteres der Fall.

Egal welche Gruppe wir über die letzten fünf Jahre hinweg betrachtet haben, es sind immer mindestens satte 80 Prozent dieser Personen, die

sagen: „Autofahren macht mir Spaß!“ Das gilt für die Fahrzeughalter, Gebrauchtwagenkäufer, die Neuwagenkäufer, die Frauen, die Männer, die jüngeren und die älteren Fahrer, Erstkäufer, Vorbesitzer und Zusatzkäufer.

Das Ergebnis der über die letzten fünf Jahre rückblickenden Untersuchung belegt, dass der Stellenwert des Autos weiterhin hoch ist und der Spaß-Indikator nach wie vor auf einem hohen Level ist. Veränderungen bewegen sich im obersten Bereich. Es gibt trotz hoher Benzinpreise, einer schwierigen wirtschaftlichen Lage, eingeschränkter Möglichkeiten, frei zu fahren und trotz der oftmals bestehenden Alternative Öffentlicher Nahverkehr und Bundesbahn, eine positive und ambitionierte Beziehung zum Auto als Fortbewegungsmittel Nummer eins.

Wenn wir uns die Personengruppe der Fahrer bis 29 Jahren anschauen, dann haben wir über die letzten fünf Jahre hinweg ein klares „Ja“ zum Auto bei sogar mindestens 90 Prozent. Anders sieht es in der Gruppe der 50-jährigen und älteren Autofahrer aus. Hier gibt es deutliche Unterschiede zwischen den Gebrauchtwagenkäufern und den Neuwagenkäufern in der Zustimmung zum Automobil. Die Neuwagenkäufer der mindestens 50-Jährigen lagen im Durchschnitt der letzten fünf Jahre bei 88 Prozent Die Gebrauchtwagenkäufer hingegen nur bei knapp 84 Prozent.

Erwartungsgemäß liegen die Frauen, mit einem „Ja“ zur Aussage „Mir macht das Autofahren Spaß,“ prozentual generell etwas hinter den Männern, aber auch ihre Begeisterung fällt nie unter die 80 Prozent.



Faszination Automobil



Schon längst nicht mehr so selten sieht man auf den Straßen bei schönem Wetter wunderbar gepflegte Fahrzeuge der 70er- und 80er-Jahre oder gar auch ältere Modelle. Wir wollten wissen, welche Größenordnung diese Ambition mittlerweile einnimmt und waren selbst über das Ergebnis der Umfrage erstaunt. Die im Jahr 2010 bis Beginn 2011 repräsentativ befragten 1.220 Fahrzeughalter wurden erstmals auch danach gefragt, ob sie einen Youngtimer (Pkw zwischen 20 und 30 Jahre alt) oder einen Oldtimer (Pkw mit mindestens 30 Jahren und älter) besitzen. 2,4 % der befragten Fahrzeughalter gaben an, einen Youngtimer zu besitzen, 1,5 % einen Oldtimer.

1.015.238 Youngtimer, 634.523 Oldtimer

Bezogen auf den Fahrzeugbestand von 42.301.563 Fahrzeugen, die das KBA für das Jahr 2010 ohne Stilllegungen meldet, ergeben diese Prozentzahlen eine statistische Summe von 1.015.238 Youngtimern und 634.523 Oldtimern, zusammengenommen 1.649.761 Fahrzeuge, die allein aus Ambition gewartet und erhalten werden. Eine stattliche Zahl, die weit über die beim KBA zum 01.01.2010 erstmals ausgewiesenen Fahrzeuge mit H-Kennzeichen hinausgeht und auf den enorm wachsenden Bereich der Youngtimer hindeutet. Denn die Youngtimer mit einem Alter bis 30 Jahren haben eine ganz normale Fahrzeugzulassung und sind so nicht von den anderen Fahrzeugen unterscheidbar. Dazu kommt, dass auch die Oldtimer, nach der Auswertung des VDA vom August 2010 zur Veröffentlichung der ersten KBA-Statistik über das H-Kennzeichen, nur zu 56,3 % das H-Kennzeichen überhaupt in Anspruch nehmen. Das KBA nannte in seiner offiziellen Zulassungsstatistik für das Jahr 2010 eine Größenordnung von rund 1,9 Mio. Fahr-

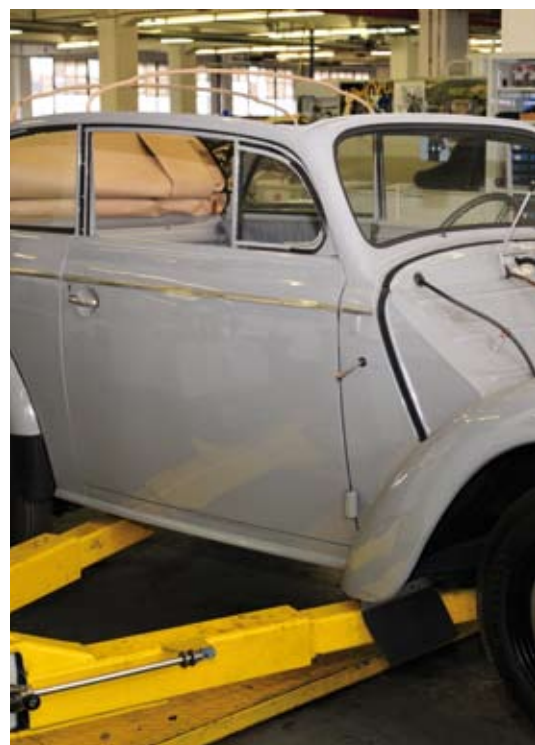
zeugen, die älter als 20 Jahre sind, wobei diese 1,9 Mio. Fahrzeuge natürlich nicht alles automobile gepflegte Schätze sind. Youngtimer und Oldtimer werden nicht eigens vom KBA ausgewiesen. Insofern liefert die DAT in diesem Report erstmals eine genauere Orientierung über die aktuellen Größenordnungen.

Young- und Oldtimerbesitzer

Wir haben den Besitzern dieser Fahrzeuge weitere Fragen gestellt: Welche Marke sie besitzen, wie viele Kilometer zirka jährlich gefahren werden, wie viele weitere Young- und/oder Oldtimer in ihrem Besitz sind und natürlich auch wie viel Geld sie in dieses aufwendige Hobby investieren. Zuletzt wollten wir dann auch mehr über die Youngtimer- und Oldtimerfahrer selbst wissen, welches Alter, ob Mann oder Frau und von welchem Haushaltseinkommen ausgehend sie diese Fahrzeuge finanzieren. Dabei hat sich manch ein Klischee in der Umfrage bestätigt, wiederum andere Gegebenheiten waren eher überraschend.

Den größten Anteil haben Raritäten

Die von uns in der Umfrage 2010/2011 nach der Marke befragten Young- und Oldtimerfahrer nannten an erster Stelle die Marke Mercedes-Benz, dann Audi und VW. Die Marken Opel und Fiat/Lancia folgten mit einem kleinen Abstand. Den höchsten Anteil hatte aber bei dieser Frage der Bereich „Sonstiges“. Das heißt, es werden eher Einzelstücke und Raritäten aufbewahrt und fahrtüchtig erhalten, neben den klassischen deutschen Marken. Und die meisten dieser Fahrzeuge werden viel gefahren, sobald das Wetter es zulässt, denn die jährliche Fahrleistung der Youngtimer, aber auch





der Oldtimer ist beachtlich. Von den Youngtimern werden rund 45 % jährlich bis maximal 13.000 Kilometer gefahren, von den Oldtimern sind dies 17 %. Ebenfalls ca. 45 % der Youngtimer legen jährlich eine durchschnittliche Fahrleistung zwischen 13.000 km und 25.000 km zurück, von den Oldtimern ist dies sogar jeder zweite, also 50%. Der Rest der Youngtimer (10 %) und Oldtimer (33 %) fährt sogar über 25.000 Kilometer im Jahr. Die Fahrzeuge werden rege genutzt und nicht bloß ausgestellt oder „etwas“ bewegt. Dies bedarf einen permanenten Reparatur- und Wartungsaufwand, den die Fahrzeughalter dieser Fahrzeuge auf sich nehmen und zum größten Teil vornehmen lassen. Daraus ergibt sich für Kfz-Betriebe, sofern sie sich auf diesen Kundenkreis einstellen, eine gute Möglichkeit für beachtliche zusätzliche Umsätze.

Ein Umsatzvolumen von 750 Mio. Euro

Das durchschnittliche Alter der Young- und Oldtimer liegt bei rund 33 Jahren. Rund 60 % dieser Fahrzeuge sind bis 30 Jahre alt, 28 % der Oldtimer haben ein Alter zwischen 30 und 50 Jahren und 12 % der Oldtimer sind sogar über 50 Jahre, 60 Jahre und noch älter.

Die Youngtimerbesitzer gaben zu 98,6 % an einen Youngtimer zu haben, 1,4% hatten sogar mehr als zwei Youngtimer. Bei den Besitzern von Oldtimern hatten rund 13 % mehr als einen Oldtimer und/oder Youngtimer.

Gefragt nach den Unterhaltskosten ergab sich für die Fahrer von Youngtimern und/oder Oldtimern die folgende Aufstellung: Durchschnittlich 1.064 Euro kostet diesen Fahrzeughaltern ein Fahrzeug pro Jahr ohne Kraftstoff: 31,6 % für Reparaturarbeiten, 11,2 % für Wartungsarbeiten, 22,1 % für die Kfz-Versicherung, 22,3 % für die Kfz-Steuer und 12,8 % für eine Garage oder einen Unterstellplatz. Daraus errechnet sich ein nicht unerhebliches Umsatzpotenzial für die Kfz-Betriebe. Die obigen Zahlen ergeben eine Summe von durchschnittlich 336 Euro Reparaturkosten und 119 Euro Wartungskosten pro Fahrzeug im

Jahr. Daraus errechnet sich bezogen auf die statistisch ermittelte Summe von insgesamt 1.649.761 Young- und Oldtimern eine Summe von 554 Mio. Euro für Reparaturarbeiten und eine Summe von rund 196 Mio. Euro für Wartungsarbeiten. Daraus ergibt sich ein statistisches Umsatzvolumen von insgesamt rund 750 Mio. Euro. Selbst wenn man davon ausgehen kann, dass sowohl bei den Wartungsarbeiten als aber auch bei einigen Reparaturarbeiten ein erheblicher Anteil der Arbeiten im Do-it-yourself erledigt wird, bleibt eine Summe, die einen beachtlichen Betrag darstellt.

Männer um die 50 Jahre

Welcher Personenkreis kommt vorwiegend als Youngtimer- oder Oldtimerbesitzer infrage? Bei der Beantwortung dieser Frage hat die Statistik vorhandene Klischees bestätigt. Es sind dies zu 71 % Männer und nur zu 29% Frauen. Und sie sind zum überwiegenden Teil 50 Jahre und älter. Die Oldtimerbesitzer zu 67 %, die Youngtimerbesitzer zu 52 %. 45 % der Youngtimerbesitzer haben ein Alter zwischen 30 und 49 Jahren, bei den Oldtimern sind es 33 %. Young- oder Oldtimerbesitzer unter 30 Jahren sind die absolute Ausnahme, was auch nicht anders zu erwarten war. Und natürlich ist dies ein Hobby, das ein höheres Haushaltsnettoeinkommen verlangt. Über 50 % dieser Fahrzeughalter verfügen der Umfrage nach über ein Haushaltsnettoeinkommen von 2.500 Euro und mehr. Eigener oder Immobilienbesitz der Familie wurde nicht abgefragt, lässt sich jedoch bei einem großen Teil der Youngtimer oder Oldtimerbesitzer vermuten, denn die mit rund 13 % genannten Unterstellkosten sind sonst nicht realistisch. Allerdings kommen die Fahrzeughalter der Youngtimer zu 28 % auch mit einem Haushaltsnettoeinkommen zwischen 1.500 und 2.500 Euro aus. Nostalgische Automobile stellen eine Faszination dar und der heutige Besitz eines solchen Fahrzeugs ist für einen bestimmten Personenkreis sehr attraktiv. Kfz-Betriebe könnten in dieser Richtung neue treue Kunden gewinnen.





I. Der Pkw-Kauf 2010

1. Marktsituation

2.916.260 Pkw-Neuzulassungen weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA), Flensburg, für 2010 aus. Gegenüber 2009 bedeutet dies ein Minus von 890.915 Stück oder ein Minus von 23,4%. Der enorme Abfall der Zulassungszahlen ist in erster Linie im Wegfall der Umweltprämie in Höhe von 2.500 Euro begründet. Diese Prämie konnten Privatpersonen im Jahr 2009 bei der Anschaffung eines Neufahrzeugs oder Jahreswagens bei gleich-

zeitiger Verschrottung eines neun Jahre oder älteren Fahrzeugs, das mindestens zwölf Monate auf den letzten Halter zugelassen war, erhalten. Gleichzeitig hatten diverse Hersteller und Importeure die Prämie, die über die BAFA ausbezahlt wurde, noch durch eigene Maßnahmen erhöht und damit weitere Kaufanreize geschaffen.

Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist gegenüber 2009 deutlich gestiegen. 6.431.846 Pkw-Umschreibungen im Jahr 2010 ergaben ein Plus

von 7,0% im Vergleich zu 2009. Insgesamt betrachtet, hat sich der Pkw-Markt 2010 besser entwickelt als noch von vielen Anfang 2010 erwartet wurde.

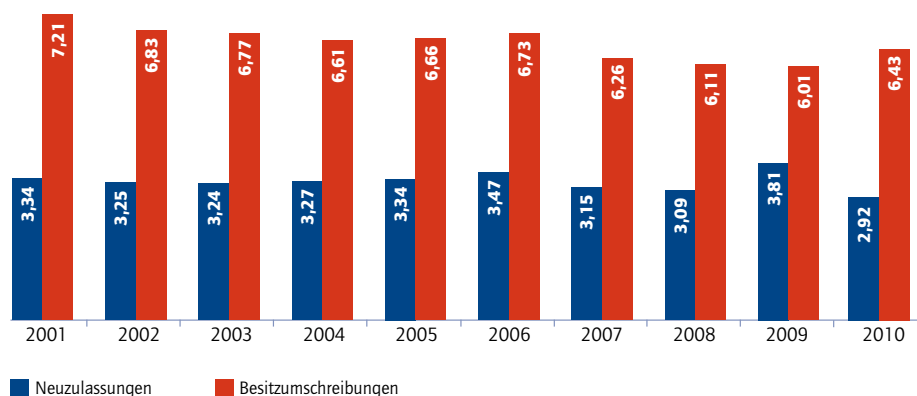
Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2010 insgesamt 9.348.106 Pkw-Zulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr mit einem Minus von 4,9% Zulassungen ab. Unangefochtener Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt 1991, das erste Jahr nach der Wiedervereinigung Deutschlands, mit mehr als 12,1 Millionen neu oder gebraucht gekauften Pkw. Wie sich Neuzulassungen und Besitzumschreibungen in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, zeigt Grafik 1. Den direkten Vergleich mit dem Vorjahr zeigt Grafik 2.

1 Entwicklung der Pkw-Besitzumschreibungen und -Neuzulassungen

2001 bis 2010

Angaben in Millionen Stück

kfz-betrieb



entspricht Grafik 1 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes deutlich verschoben

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag 2010 mit 2,21:1 deutlich höher als 2009 (1,58:1) und deutlich höher als 2008 (1,98:1). Das Verhältnis von Gebrauchtwagen zu Neuwagen zeigt, dass dem Gebrauchtwagenmarkt eine größere Bedeutung zukommt. Es kam in diesem Jahr zu einer weiteren Verschiebung zugunsten des Gebrauchtwagenmarktes. Dieses Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen ist damit zu erklären, dass durch die Umweltprämie im Jahr 2009 viele Neuzulassungen vorgezogen

wurden, die ohne Umweltprämie teilweise erst im Jahr 2010 stattgefunden hätten. Zudem führten Unsicherheiten über ein stabiles Haushaltseinkommen in einer großen Anzahl von Privathaushalten im Zuge der Wirtschaftskrise von 2009 zu einer zurückhaltenden Bereitschaft für Investitionen in einen Neuwagenkauf.

Mittel- und langfristig gesehen kann man sicher davon ausgehen, dass auch im Jahr 2011 sowohl der Gebraucht- als auch der Neuwagenmarkt wirtschaftlich bedeutende Märkte sein werden, wobei beide Märkte eng miteinander verknüpft sind. Das hohe Durchschnittsalter der Pkw im Bestand lässt erwarten, dass der Ersatzbedarf hoch bleibt und die Fahrzeuge auch künftig häufig auf dem Gebrauchtwagenmarkt gehandelt werden.

Wanderungsgewinner: Neuwagenmarkt

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

Anders als in den Jahren 2007 bis 2008 entschieden sich 2009 und 2010 mehr ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuwagens als ehemalige Neuwagenkäufer zum Kauf eines Gebrauchten. „Wanderungsgewinner“ war also der Neuwagenmarkt. Grafik 3 zeigt auch, dass die Wanderungsbewegungen in den letzten Jahren sehr unterschiedlich waren, dass es immer wieder einen Wechsel zwischen Neu- und Gebrauchtwagenmarkt gab, wenn es um den „Wanderungsgewinner“ ging.

2010 stiegen 805.000 ehemalige Neuwagenkäufer auf einen Gebrauchten um; jedoch kauften ganze 808.000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer ein Neufahrzeug.

Die Bedeutung des Internets hat zugenommen

Die Bedeutung des Internets hat sich 2010 beim Neuwagen- und beim Gebrauchtwagenkauf ähnlich entwickelt. Die Bedeutung des Internets beim Neuwagenkauf ist wieder gestiegen. 92 % der Käufer hatten einen Internetzugang (2009: 85 %), und haben sich 2010 zu 56 % bzw. 2009 zu 52 % auch über das Internet informiert. Dieser Anstieg ist vermutlich durch die unterschiedliche Käuferstruktur im Vergleich zum Vorjahr zu erklären. Bei den Gebrauchtwagenkäufern hatten 88,1 % einen Zugang zum Internet (2009: 86,3 %) und das Internet wurde anteilig wie auch 2009 als Informationsquelle benutzt. Die Bedeutung des Internets für den tatsächlichen Kauf hat beim Gebrauchtwagenkauf weiter zugenommen.

24,9 % (2009: 22,4 %, 2008: 20,2 %, 2007: 15,5 %, 2006: 14,7 %) oder nahezu 1.601.633

(2009: 1.346.912, 2008: 1.233.485, 2007: 971.000, 2006: 990.000) der rund 6,432 Mio. Gebrauchtwagen wurden aufgrund von Internetangeboten tatsächlich erworben, so das Ergebnis der Befragung von Gebrauchtwagenkäufern in Deutschland!

Auch beim Neuwagenkauf kam dem Internet eine große Bedeutung zu. Für nahezu 61 % (2009: 60 %) der Neuwagenkäufer mit Internetzugang oder rund 56 % (2009: 52 %) aller Neuwagenkäufer hatte das Internet in irgendeiner Weise Einfluss auf die tatsächliche Kaufentscheidung. Für rund 15 % der das Internet nutzenden Käufer war das Internet entscheidend dafür, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Für etwas mehr als jeden Vierten dieser Neuwagenkäufer war das Internet entscheidend dafür, dass ein Neu- und nicht wie ursprünglich geplant, ein Gebrauchtwagen gekauft wurde.

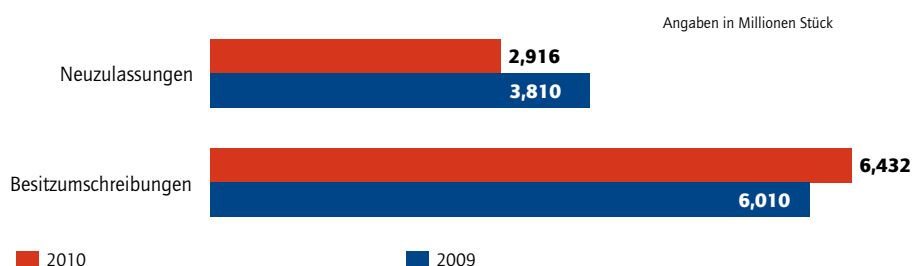
Auch hat sich gut jeder fünfte Neuwagenkäufer, der das Internet nutzte, aufgrund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden und fast jeder Vierte hat sich zwar nicht eine andere Marke aber doch ein, gegenüber seiner ursprünglichen Absicht, anderes Modell gekauft. Wenn man berücksichtigt, dass sieben Jahre zuvor nur 33 %, sechs Jahre zuvor 35 %, fünf Jahre zuvor 40 %, vier Jahre zuvor 41 %, drei Jahre zuvor 50 % und zwei Jahre zuvor 53 % und ein Jahr zuvor 52 % der

Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann macht der jetzt mit rund 56 % weiter wachsende hohe Anteil der Neuwagenkäufer, deren Kaufentscheidung in irgendeiner Art durch das Internet beeinflusst wurde, deutlich, wie wichtig es für den Händler ist, sein Angebot im Internet zu präsentieren. Dies gilt nicht erst seit dem vergangenen Jahr und wird in zunehmendem Maße in den kommenden Jahren gelten, da die Bedeutung des Internets als Informationsquelle sowohl für Neu- als auch für Gebrauchtwagenkäufer voraussichtlich weiter zunehmen wird.

19.300 (0,3 %) aller Gebrauchten wurden von den Endkunden direkt im Ausland gekauft. 2009 waren dies rund 6.000 und 2008 noch rund 49.000. Bei den neu gekauften Pkw handelte es sich nach Käuferangaben in 9,4 % der Fälle um Re-Importfahrzeuge, von denen allerdings 96,0 % bei einem deutschen Händler und 4 % bei einem Händler im Ausland gekauft wurden. Hier hat es nach den Umfrageergebnissen enorme Verschiebungen gegeben. Es bleibt abzuwarten, wie sich das nächste Jahr entwickeln wird.

808.000
ehemalige
Gebraucht-
wagenkäufer
kauften 2010
ein Neufahrzeug.

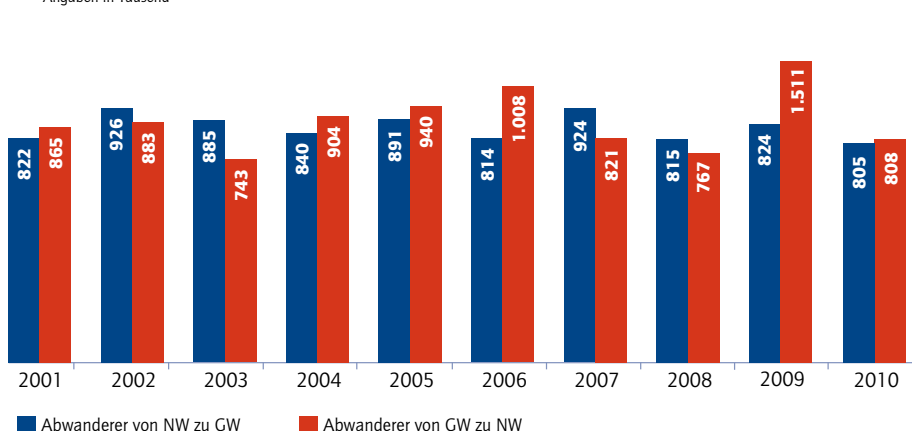
2 Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen 2009/2010



entspricht Grafik 2 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

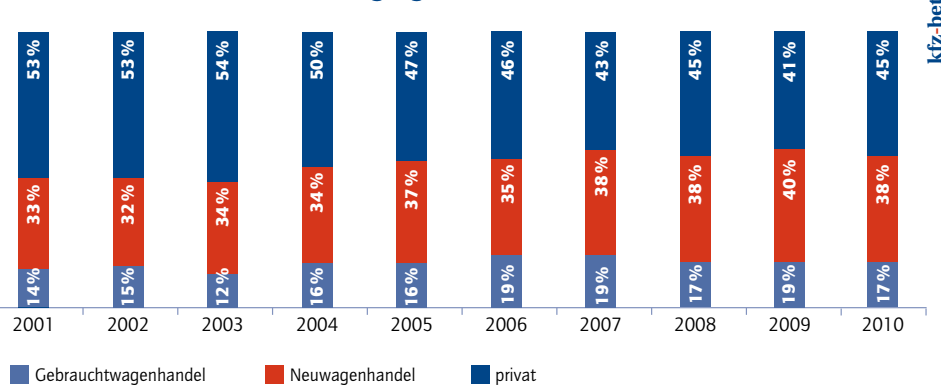
3 Wanderungsbewegungen zwischen Neuwagen- und Gebrauchtwagenmarkt

2001 bis 2010
Angaben in Tausend



entspricht Grafik 3 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

4 Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft 2001 bis 2010



entspricht Grafik 6 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

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

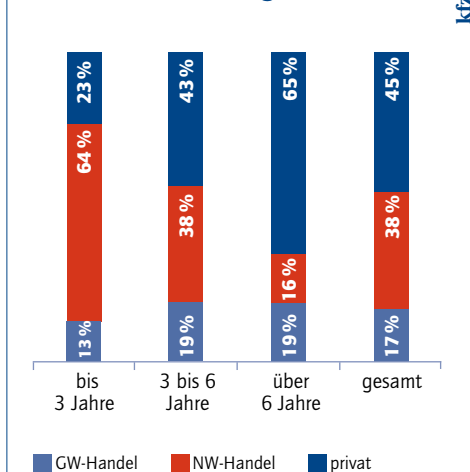
Zudem muss man davon ausgehen, dass in Zukunft durch das in den letzten Jahren tendenziell gestiegene Durchschnittsalter des Bestands immer mehr ältere Fahrzeuge gehandelt werden. Dieses Geschäft sollte der Handel keinesfalls freiwillig dem Privatmarkt überlassen.

Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

Für 59 % (2009: 60 %, 2008: 63 %, 2007: 57 %) der Gebrauchtwagenkäufer stand schon vor dem Kauf fest, welches Modell sie kaufen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu 46 % in den Gebrauchtwagen-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu 38 % auf dem Privatmarkt. Der hohe Marktanteil des Neuwagenhandels bei diesen Käufern ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich üblicherweise am schnellsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Für 41 % der Käufer war der Preis das alles entscheidende Kaufkriterium. Diese Käufer bedienten sich überdurchschnittlich oft, und zwar zu 49 %, auf dem Privatmarkt. Der Fabrikatshandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 27 %.

8.790 Euro betrug der Durchschnittspreis eines Gebrauchtwagens im Jahr 2010.

5 Marktanteile der Teilmärkte 2010 nach Fahrzeugalter



entspricht Grafik 7 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

2010 wieder abgeben musste. Der Privatmarkt war hingegen im Jahr 2009 um 4,0 % geschrumpft. Das Bild hat sich im Jahr 2010 wieder gedreht. Der Privatmarkt hat seinen Anteil im Jahr 2010 um 4,0 % gesteigert, während der Neuwagen- und der Gebrauchtwagenhandel jeweils um 2,0 % gesunken sind. So sind die Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft von 2010 identisch mit jenen von 2008. (Grafik 4)

Fahrzeugalter bestimmt Kaufort

Das bereits erwähnte, seit 1. Januar 2002 geltende Gewährleistungsrecht hat die Position des professionellen Handels im Gebrauchtwagengeschäft im Wettbewerb zum Privatmarkt deutlich gestärkt. Wie die Marktanteile für Deutschland zeigen (Grafik 4), scheinen die Gebrauchtwagenkäufer den Vorteil, den dieses Gewährleistungsrecht bietet, wenn sie ihr Fahrzeug beim Handel kaufen, erkannt zu haben, auch wenn der Trend 2010 rückläufig war. Wenn man aber die in Grafik 5 dargestellten Marktanteile in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter betrachtet, kann man den Eindruck gewinnen, dass der Handel immer noch zögert zu erkennen, dass ihm das Gewährleistungsrecht auch bei älteren Fahrzeugen größere Chancen bietet. Immerhin sind es auch noch 2010 ganze 35 % der über sechs Jahre alten Fahrzeuge, die beim Handel gekauft werden. Davon allein 16 % beim Neuwagenhandel. Der Käufer möchte gerade bei diesen Fahrzeugen nicht mit „Überraschungen“ rechnen müssen, wovon ihn der Privatmarkt nicht schützen kann.

Privatmarktanteil steigt mit Fahrzeugalter

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

Markenhändler-Bewusstsein weiter gestiegen

Das Markenhändler-Bewusstsein der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2010 ist weiter gestiegen. 87 % (2009: 86 %, 2008: 84 %, 2007: 91 %, 2006: 89 %) der Käufer beim fabrikatsgebundenen Handel kauften ein Fahrzeug der Marke, die der Händler auch als Neuwagen verkauft. Bei genauer Analyse konnte sich die Marke Opel mit 97,6 % (2009: 84,3 %) deutlich verbessern. Mercedes lag 2010 mit 94,7 % wieder an zweiter Stelle (2009: 95,6 %).

3. Anschaffungspreise

3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

Nach vielen Jahren des Auf und Abs ist der Preis beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2010 wieder gestiegen. Wie Grafik 6 zeigt, lag der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis des vergangenen Jahres mit 8.790 Euro über den durchschnittlich 8.590 Euro des Jahres 2009. Dieser Anstieg des Durch-

2. Kaufort der Gebrauchtwagen

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

Als zum 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, war dies mit der Erwartung verbunden, dass der Handel Marktanteile vom Privatmarkt gewinnt, weil für private Verkäufer dieses Gewährleistungsrecht nicht gilt. Diese Erwartung hat sich erst mit Verzögerung erfüllt, denn nicht schon 2002, sondern erst ab 2004 ging der Marktanteil des Privatmarktes spürbar zurück. Gegenüber 2003 konnte der Handel bis 2010 um neun Prozentpunkte zulegen, wobei der reine „Gebrauchtwagenhandel“ seinen Marktanteil von 2003 bis 2010 um fünf Prozentpunkte steigern konnte. Im Jahr 2009 konnte der „Neuwagenhandel“ zwar seinen Anteil um rund 2,0 % leicht ausbauen, doch diese 2 % hat er 2010 wieder verloren. Ebenso hatte der „Gebrauchtwagenhandel“ rund zwei Prozent hinzugewonnen, die er ebenso



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

Sehr unterschiedliche Preise auf den Teilmärkten

Die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise, die auf den drei Teilmärkten bezahlt wurden, waren auch 2010 sehr unterschiedlich. Gegenüber 2009 ist der Durchschnittspreis auf dem Privatmarkt, dem Neuwagenhandel und dem Gebrauchtwagenhandel gestiegen. Der höchste Durchschnittspreis wurde wie auch in den Jahren zuvor beim marken- gebundenen Fachhandel bezahlt (Grafik 7).

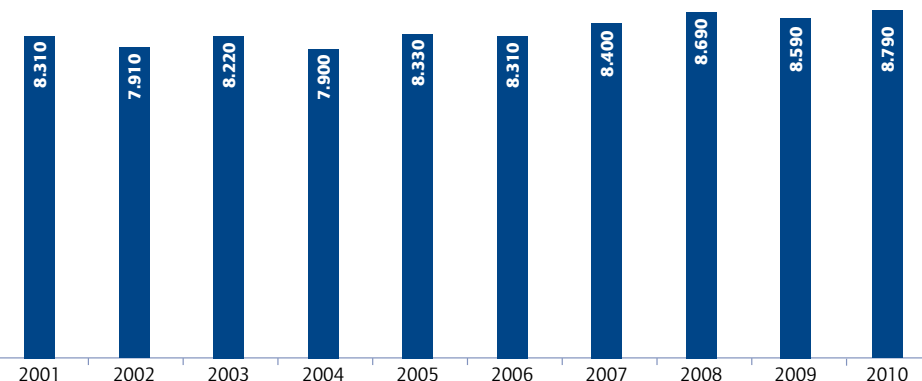
Die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit der geringsten Laufleistung wurden auf diesem Teilmarkt gehandelt. Alter und Laufleistung werden dabei durch Vorführfahrzeuge wie auch Fahrzeuge mit Tageszulassung, die man üblicherweise nur beim Neuwagenhandel findet, beeinflusst.

Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die mit Abstand qualitativ besten Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebrauchtwagengarantie verkauft werden. Damit versteht sich der deutlich höhere Durchschnittspreis fast von selbst.

Wenn man für den Teilmarkt „Gebrauchtwagenhandel“ die Entwicklung der Marktanteile der letzten Jahre verfolgt, dann ist ersichtlich, dass der Marktanteil 2010 mit 17% deutlich über den

6 Entwicklung der durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise 2001 bis 2010

Durchschnittspreise in Euro



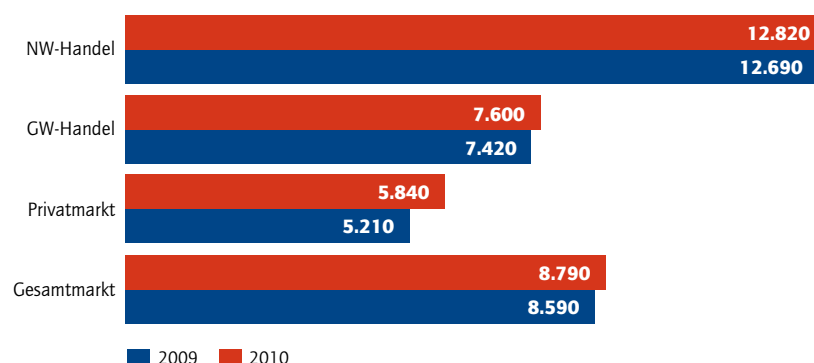
■ gesamte Bundesrepublik

entspricht Grafik 8 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

7 GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten

Durchschnittspreise in Euro



■ 2009 ■ 2010

entspricht Grafik 9 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

8 Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen 2010 kfz-betrieb

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent			
	Gesamt	Privat	NW-Handel	GW-Handel
bis unter 1.250	5	9	0	3
1.250 bis unter 2.500	8	14	1	8
2.500 bis unter 3.750	10	17	1	12
3.750 bis unter 5.000	9	11	4	12
5.000 bis unter 6.250	9	10	8	9
6.250 bis unter 7.500	8	7	8	10
7.500 bis unter 8.750	9	10	9	8
8.750 bis unter 10.000	8	5	10	11
10.000 bis unter 12.500	10	6	15	7
12.500 bis unter 15.000	7	4	11	9
15.000 bis unter 17.500	5	2	10	5
17.500 bis unter 20.000	4	2	7	3
20.000 und mehr	8	3	16	3

entspricht Grafik 11 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

werden, in vielen Fällen kein passendes Gebrauchtwagenangebot bereithält.

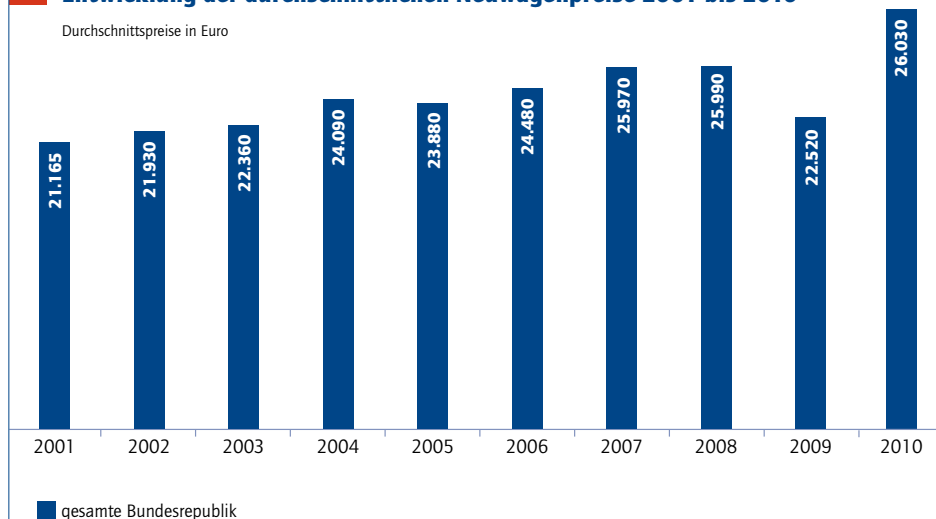
„Preis“-Käufer sind sparsamer

59 % der Gebrauchtwagenkäufer (2009: 60 %) hatten sich schon vor dem Kauf auf ein ganz bestimmtes Modell festgelegt, für 41 % (2009: 39 %) der Käufer bestimmte der Preis darüber, welches Fahrzeug sie kauften. Die von diesen beiden Käufergruppen durchschnittlich bezahlten Preise für die Gebrauchten waren erneut sehr unterschiedlich. Stand von vornherein fest, welches Modell gekauft werden sollte, dann investierten die Gebrauchtwagenkäufer im Schnitt 10.520 Euro beim Fahrzeugkauf. Käufer, für die von Anfang an feststand, was das Fahrzeug kosten darf und die sich das zu diesem Preis „passende“ Fahrzeug suchten, investierten durchschnittlich dagegen nur 6.320 Euro.

Der 2010 im Vergleich zum Vorjahr gestiegene Anteil der Käufer, für die allein der Preis des Fahrzeugs kaufentscheidend war, ist überraschend, wenn man das im Vergleich zu 2009 wieder gestiegene Haushaltseinkommen berücksichtigt (siehe III.2.2). Die Entwicklung der sonstigen Preise schien aber bei vielen Käufern das Budget für den Autokauf nicht begrenzt zu haben. Dass die Kraftstoffpreise hier auch von Bedeutung sind, muss nur am Rande erwähnt werden.

Sehr deutlich waren auch wieder die Preisunterschiede in Abhängigkeit vom Hubraum. Die bezahlten Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 4.640 Euro (bis 1.200 ccm) über 6.290 Euro (bis 1.500 ccm), 7.770 Euro (bis 1.700 ccm) und 11.620 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 14.770 Euro (über 2.000 ccm). Mit Ausnahme der Klasse über 2.000 ccm lagen in allen anderen Hubraumklassen die Durchschnittspreise über denen von 2009.

9 Entwicklung der durchschnittlichen Neuwagenpreise 2001 bis 2010 kfz-betrieb



entspricht Grafik 12 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

13 % im Jahr 2000 liegt. 2010 ist allerdings der Marktanteil um 2 % gefallen. Jedoch ist die Anzahl der Besitzumschreibungen um 5 % gestiegen.

Gebrauchtwagenpreise fabrikatsabhängig

Sehr starke Unterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise nach der Marke der Fahrzeuge. Im Jahr 2010 reichte die Bandbreite nach Marken von 6.350 Euro bis 15.480 Euro. Die höchsten Durchschnittspreise wurden erwartungsgemäß erneut für Modelle der Fabrikate BMW, Mercedes und Audi, die niedrigsten Preise wurden für Ford, Opel und Modelle der italienischen Hersteller bezahlt. Bei den markenbezogenen Durchschnittspreisen spielen natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften Gebrauchtwagen und die Fahrzeugstruktur an sich.

Um den Gebrauchtwagenmarkt insgesamt und die einzelnen Teilmärkte zu beurteilen, darf man nicht nur die jeweiligen Durchschnittspreise als

Maßstab nehmen. Vielmehr muss man auch betrachten, wie sich die Situation für die jeweiligen Teilmärkte in den einzelnen Kaufpreisklassen darstellt. Aufschluss darüber gibt Grafik 8.

Defizit des Handels bei Erstkäufern

Am Beispiel der typischen Einsteigerfahrzeuge bis unter 5.000 Euro, die 2010 mehr als die Hälfte, nämlich 56 %, aller Gebrauchtwagen-Erstkäufe ausmachten, soll die Bedeutung der Kaufpreisklassen verdeutlicht werden. Für insgesamt 32 % aller Gebrauchten oder rund 2,058 Mio. Fahrzeuge zahlten die Käufer weniger als 5.000 Euro. Gut 7 % oder 159.015 der vom Neuwagenhandel verkauften Gebrauchtwagen lagen in diesen Preisklassen. Dies entspricht einem Rückgang zum Vorjahr um über 80.800 Einheiten. Auf dem Privatmarkt lag dagegen bei 51 % oder rund 1,476 Mio. Fahrzeugen der Preis unter 5.000 Euro.

Wenn man diese Zahlen betrachtet, dann wird deutlich, dass der Neuwagenhandel für Erstkäufer, die häufig zukünftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen

Frauen investieren weniger

Wie schon in den Jahren zuvor lag auch 2010 der von Frauen für ihren Gebrauchten bezahlte Durchschnittspreis recht deutlich unter dem Preis, der durchschnittlich von männlichen Käufern bezahlt wurde. Während Erstere beim Gebrauchtwagenkauf 2010 durchschnittlich 7.070 Euro bezahlten, kauften sich Männer Gebrauchtwagen, die im Durchschnitt immerhin 10.030 Euro kosteten. Im Vergleich zu 2009 gaben Frauen 2010 beim Gebrauchtwagenkauf weniger aus, Männer dagegen etwas mehr, sodass sich die Preisdifferenz vergrößerte. Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken 48 % und lag damit über dem Anteil bei den deutschen Marken (39 %). Unter diesen hatten Ford und Modelle der französischen Hersteller die höchsten, Audi, BMW und Mercedes die geringsten Anteile weiblicher Käufer.

Vorbesitzkäufer mit höchster Investition

Man kann Fahrzeugkäufer in drei Gruppen einteilen: Vorbesitzkäufer (ein vorheriges Fahrzeug wird ersetzt), Zusatzkäufer (ein weiteres Fahrzeug

wird gekauft) und Erstkäufer (hatten bisher kein Fahrzeug). Wenn man die von diesen Gruppen bezahlten Durchschnittspreise vergleicht, dann stellt man fest, dass 2010 jetzt wieder die Zusatzkäufer mit 10.320 Euro den höchsten Preis bezahlten, gefolgt von den Vorbesitzkäufern, die im Durchschnitt 10.300 Euro in ihren „neuen“ Gebrauchten investierten. Den geringsten Betrag gaben, wie schon in der Vergangenheit, die Erstkäufer aus.

Durchschnittlich investierte diese Gruppe 4.780 Euro, um erstmals stolzer Besitzer eines eigenen Fahrzeugs zu werden.

59% der Gebrauchtwagenkäufer hatten sich schon vor dem Kauf auf ein bestimmtes Modell festgelegt.

3.2 Durchschnittlicher Neuwagenpreis ist gestiegen

Anders als in den vergangenen Jahren ist der bezahlte Preis beim Kauf von Neuwagen im Jahr 2010 gestiegen. So stieg der Preis um ganze 3.510 Euro von 22.520 auf 26.030 Euro. Dies zeigt Grafik **9**.

Dieselanteil ist stark gestiegen

Der Anteil der Dieselmotoren unter den neuen Pkw 2010 ist auf 41,9% gestiegen. Im Jahr zuvor lag der Dieselanteil bei 30,7% (2009). Da Dieselmotoren üblicherweise teurer sind als vergleichbare Benzinmodelle, hat sich der höhere Dieselanteil natürlich auch steigend auf den Durchschnittspreis ausgewirkt. Dies verdeutlicht Grafik **10**, die die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen zeigt. Die Ursache für die enorme Steigerung bei den durchschnittlichen Neuwagenpreisen von 22.520 Euro im Jahr 2009 auf 26.030

26.030 Euro betrug der Durchschnittspreis eines Neuwagens im Jahr 2010.

Euro im Jahr 2010, also von insgesamt mehr als 15%, ist durch den Wegfall der Umweltprämie zu erklären. Dieser Trend wurde durch das Minus bei den Verkäufen im unteren Preissegment von 7.500 Euro bis 15.000 Euro noch verstärkt (siehe dazu Grafik **10a**). Die Marktverschiebungen bestehen einerseits aufgrund der Umweltprämie, sind aber auch mit der positiven wirtschaftlichen Entwicklung zu erklären.

Marke und Hubraum bestimmen den Preis

Wie bei den Gebrauchtwagen hängt auch bei den Neufahrzeugen der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis von der Marke und dem Hubraum ab. Differenziert man nach der Marke des Fahrzeugs, so reichte die Bandbreite der Neuwagen-Durchschnittspreise von 15.240 Euro bis 43.430 Euro. An der Spitze der Preisskala standen mit deut-



lichem Abstand BMW- gefolgt von Mercedes- und Audi-Modellen. Am unteren Ende rangierten erneut die europäischen Importmarken.

Wie in fast allen Bereichen des täglichen Lebens gilt auch beim Pkw-Kauf: Mit höherer Leistung steigt der Preis. So bezahlten die Neuwagenkäufer für Autos mit einem Hubraum bis maximal 1.200 ccm durchschnittlich 12.140 Euro, bei einem Hubraum von 1.201 bis 1.500 ccm 15.530 Euro, bei 1.501 bis 1.700 ccm 20.370 Euro und bei 1.701 bis 2.000 ccm 30.190 Euro. Ganz tief in die Tasche griffen erneut die Käufer, die ein Fahrzeug mit einem Hubraum von mehr als 2.000 ccm kauften. Diese Käufergruppe gab für den Neuen 50.520 Euro aus (2009: 48.210 Euro). Hier liegt der durchschnittliche Preisanstieg bei rund 5%.

Die von Männern im Jahr 2010 gekauften neuen Pkw kosteten im Schnitt 30.420 Euro; deutlich billiger waren mit 18.880 Euro die von Frauen gekauften Neufahrzeuge. Man darf dabei aber nicht übersehen, dass Frauen häufiger Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel meist kleiner ausfallen. Wie beim Gebrauchtwagenkauf zeigen sich auch beim Neuwagenkauf deutliche Preisunterschiede, wenn man nach Vorbesitz-, Zusatz- und Erstkäufern differenziert. Den höchsten Preis für ihren Neuwagen bezahlten 2010 abermals die Zusatzkäufer (28.480 Euro) gefolgt von den Vorbesitzkäufern (27.230 Euro). Der Vorsprung dieser Käufergruppen auf die Erstkäufer ist deutlich größer geworden, die im Jahr 2010 wesentlich weniger, nämlich durchschnittlich nur 16.480 Euro (2009: 19.440 Euro) für ihren Neuen ausgaben.

Das Durchschnittsalter der 2010 gekauften Gebrauchtwagen betrug 6,1 Jahre.

32% der Erstkäufer gaben dabei weniger als 12.500 Euro aus, von den Vorbesitzkäufern waren dies 10% und von den Zusatzkäufern 12%.

4. Durchschnittsfahrzeuge

4.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagen

Das Durchschnittsalter der 2010 gekauften Gebrauchten ist gegenüber 2009 (6,4 Jahre) deutlich gesunken und lag bei 6,1 Jahren. Mit 78.770 km lag die durchschnittliche Laufleistung erheblich unter der des Vorjahres (80.990 km). Siehe dazu Grafik 12. Aus Grafik 11 ergeben sich die unterschiedlichen Durchschnittswerte auf den drei Teilmärkten. Die ältesten Fahrzeuge mit der höchsten Laufleistung wurden auch 2010 auf dem Privatmarkt gehandelt. Wie nicht anders zu erwarten, wurden die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Fahrleistung über den Neuwagenhandel verkauft. Alter und Laufleistung werden auf diesem Teilmarkt auch durch Vorführfahrzeuge und Fahrzeuge mit Tageszulassung beeinflusst.

Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren auch in diesem Jahr Modelle von VW und Opel. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle von Fiat, Alfa, Lancia und Renault, Citroen, Peugeot auf. Die höchste Laufleistung hatten VW-Modelle, gefolgt von Audi und dicht gefolgt von Opel. Die geringste Laufleistung hatten die Modelle der italienischen Hersteller, gefolgt von den Modellen der französischen Hersteller und Ford.

Leicht veränderter Anteil aus erster Hand

Leicht verändert zu 2009 hatten 69% der Gebrauchtwagen des Jahres 2010 nur einen Vorbesitzer. Für Fahrzeuge, die der Neuwagenhandel verkaufte, galt dies in 83% (2009: 85%) der Fälle. Von privat gekaufte Fahrzeuge waren zu 60% (2009: 56%) und beim Gebrauchtwagenhandel zu 64% (2009: 59%) sogenannte Ersthand-Fahrzeuge. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,39 Vorbesitzer (2009: 1,40).

10% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben, was einer

Verringerung um zirka 10% gleichkommt. Der Jahreswagen-Anteil erreichte bei den fabrikatsgebundenen Händlern allerdings 23,6% und ist somit um 1,6% gefallen. Bezüglich der Motoraten der Gebrauchten des Jahres 2010 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.690 ccm auf durchschnittlich 1.674 ccm gefallen ist. Auf die Motorleistung hatte dies einen leichten Einfluss, sie lag jetzt bei 78 kW (106 PS) statt 79 kW (107 PS) im Jahr



10 Kaufpreisklassen bei Neuwagen

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent	
	Ges. 2009	Ges. 2010
bis unter 7.500	0	0
7.500 bis unter 10.000	7	5
10.000 bis unter 12.500	13	8
12.500 bis unter 15.000	13	11
15.000 bis unter 17.500	9	10
17.500 bis unter 20.000	11	7
20.000 bis unter 22.500	7	8
22.500 bis unter 25.000	6	8
25.000 bis unter 27.500	8	7
27.500 bis unter 30.000	4	6
30.000 bis unter 35.000	8	9
35.000 bis unter 40.000	4	6
40.000 und mehr	10	15
keine Angabe	0	0

Quelle: DAT entspricht Grafik 14 der Ausgabe 2009

10a Kaufpreisklassen bei Neuwagen

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent			
	2008	2009	2010	Differenz
bis unter 7.500				
7.500 bis unter 10.000	21 %	33 %	24 %	-9 %
10.000 bis unter 12.500				
12.500 bis unter 15.000				
15.000 bis unter 17.500				
17.500 bis unter 20.000	27 %	27 %	25 %	-2 %
20.000 bis unter 22.500				
22.500 bis unter 25.000				
25.000 bis unter 27.500				
27.500 bis unter 30.000				
30.000 bis unter 35.000	52 %	40 %	51 %	+11 %
35.000 bis unter 40.000				
40.000 und mehr				
keine Angaben				

Quelle: DAT



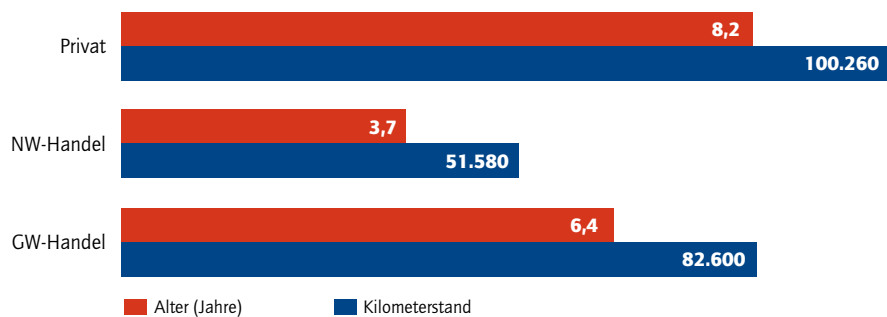
4.2 Der durchschnittliche Neuwagen

Die 2010 gekauften neuen Pkw waren mit einem durchschnittlichen Hubraum von 1.771 ccm wesentlich größer und mit einer Leistung von 93 kW (117 PS) deutlich stärker motorisiert als die Neuwagen des Jahres 2009 (1.662 ccm, 86 kW (117 PS)).

Kraftstoffverbrauch noch einmal leicht zurückgegangen

Stärker als beim Gebrauchtwagenkauf gilt für die Anschaffung eines Neuwagens, dass dem Kraftstoffverbrauch eine hohe Bedeutung beigemessen wird. Nach Angabe der Käufer verbrauchen die von ihnen im Jahr 2010 gekauften neuen Pkw im Durchschnitt 6,6 l/100 km. Damit sind die neuen Pkw so sparsam wie noch nie, denn die

11 Unterschiede in der Fahrzeugstruktur 2010



entspricht Grafik 15 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

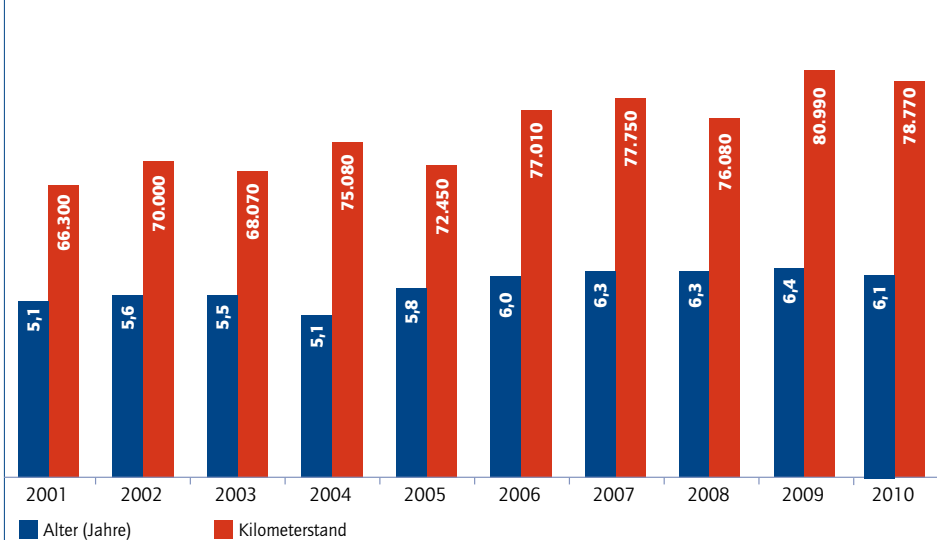
2009. Mit durchschnittlich 11,8 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten waren die im Jahr 2010 gekauften Gebrauchtwagen schlechter ausgestattet als die Gebrauchten des Jahres 2009, die 13,9 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten zu bieten hatten (siehe auch Kap. III. 4, Grafik 72).

Bei der Betrachtung ist allerdings zu beachten, dass Fahrer- und Beifahrerairbags nicht mehr zur Sonderausstattung gezählt werden, da sie bereits in den letzten Jahren Ausstattungsquoten von über 90 % erreicht hatten.

Kraftstoffverbrauch konstant

Die Kraftstoffpreise lagen 2010 erheblich höher als 2009. Im Gegensatz zu den Vorjahren ist der Kraftstoffverbrauch nicht weiter gesunken, sondern er liegt durchschnittlich unverändert bei 7,2 l/100 km. Das ist auch dahingehend interessant, da der Anteil der Dieselmotoren bei den Gebrauchtwagen gefallen ist (2010: 19,6 % aller gekauften Gebrauchten haben einen Dieselmotor; 2009: 22,9 %). Man könnte daher meinen, der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch müsse sich steigern, was er aber nicht tut. Mit 7,2 l/100 km verbrauchten die 2010 gekauften Gebrauchtwagen ebenso viel Kraftstoff wie die im Jahr 2009 und 2008. Das ist weniger als die gekauften Gebrauchten 2007 (7,5 l/100 km). Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei erneut zwischen 6,7 und 8,1 l/100 km. Wie sehr der Verbrauch mit dem Hubraum zunimmt, zeigt sich

12 Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen



entspricht Grafik 16 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

darin, dass Fahrzeuge mit einem Hubraum von maximal 1.200 ccm im Mittel 6,0 l/100 km verbrauchen. Der Verbrauch steigt dann kontinuierlich über 6,6 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 7,3 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,5 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 9,0 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 ccm.

Vergleichswerte in den Vorjahren waren 2009: 6,7 l/100 km; 2008: 7,0 l/100 km; 2007: 7,2 l/100 km; 2006: 7,2 l/100 km; 2005: 7,3 l/100 km. Aufgrund der im Vergleich zu den Vorjahren höheren Motorleistung der Neuwagen des Jahres 2010 war zu erwarten, dass der Durchschnittsverbrauch eher steigt. Es spricht sehr für die Hersteller der modernen Fahrzeuge, dass trotz steigender Motorleistung der Kraftstoffver-

brauch weniger wird. Generell gilt, dass der Verbrauch mit dem Hubraum steigt. Nur 5,5 l/100 km verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 ccm. Kontinuierlich steigt der Verbrauch über 6,2 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 6,6 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 6,8 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 8,1 l/100 km (über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen liegt der Verbrauch der Neuwagen unter dem der gebraucht gekauften Pkw und das gilt bei den Neuwagen auch für die Motoren über 2.000 ccm. Bei den Neuwagen sank der Kraftstoffverbrauch generell in allen Hubraumklassen im Vergleich zum Vorjahr.

5. Die Gebrauchtwagenqualität

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

Der Aufwand für Verschleißschäden sinkt

Statistisch gab jeder Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2010 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden 52 Euro aus. In den Jahren zuvor waren dies 53 Euro (2009), 61 Euro (2008), 64 Euro (2007) und 58 Euro (2006). Bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 8.790 Euro bedeuten die genannten 52 Euro einen zusätzlichen Aufwand zum Anschaffungspreis von 0,59 %. Im Vergleich dazu die Werte von 2009: 0,62 %, 2008: 0,70 %, 2007: 0,76 %, und 2006: 0,70 %.

Die deutlich gestiegene Gebrauchtwagen-Qualität zeigt ein Rückblick in die Vergangenheit. So mussten z.B. die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1988 bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.300 DM in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf weitere 330 DM oder 3,6 % des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden zusätzlich ausgeben. So gesehen war die Gebrauchtwagenqualität 2010 sehr hoch.

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass wie im Vorjahr, 82 % der Käufer in den ersten sechs Monaten von Reparaturen verschont blieben oder zumindest keine durchführen ließen. Reparaturen fielen bei 18 % der Gebrauchtwagen in den ersten sechs Monaten an. Da der oben genannte Wert von 52 Euro der Mittelwert für alle Fahrzeuge ist, bedeutet dies, dass der effektive Aufwand für die, die tatsächlich Verschleißschäden beseitigen lassen mussten, bei rund 289 Euro lag. In den Vorjahren waren dies 289 Euro (2009), 290 Euro (2008) und 305 Euro (2007).

Folgekosten bei jungen Fahrzeugen sehr gering

Die Zahl der Verschleißschäden nimmt mit dem Alter eines Fahrzeugs zu. Eher die Ausnahme sind dagegen Verschleißschäden bei jungen Fahrzeugen. Dies gilt insbesondere auch deshalb, weil es den Herstellern/Importeuren gelungen ist, die Qualität der Fahrzeuge bzw. die Standfestigkeit der Verschleißteile kontinuierlich zu verbessern.

Dies zeigen insbesondere auch die Ergebnisse der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. 2010 ließen 29 % der Käufer von Fahrzeugen, die schon acht Jahre und älter waren, Verschleißschäden beseitigen.

Weniger Gebrauchtwagen mit Garantie

Bundesweit waren 2010 43 % (2009 50 %) aller verkauften Gebrauchten mit einer Garantie



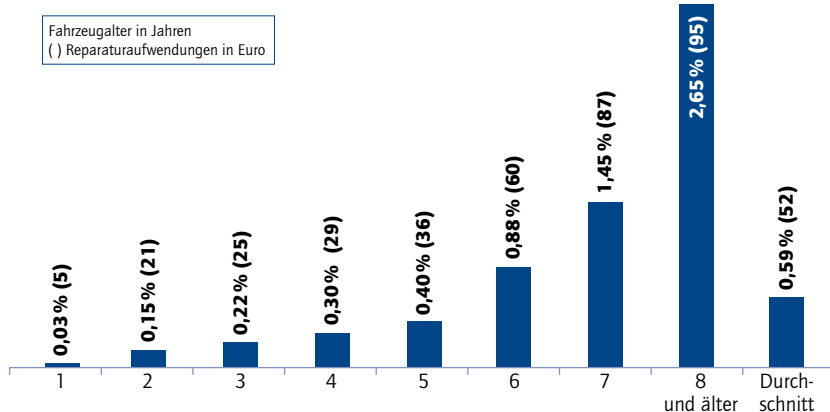
ausgestattet. Man muss deshalb davon ausgehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden tatsächlich höher war als die genannten 52 Euro (bundesweit). Im Rahmen der hier zugrunde liegenden Befragung konnte nur ermittelt werden, welchen Aufwand für die Durchführung von Verschleißreparaturen die Gebrauchtwagenkäufer selbst hatten. Die Abhängigkeit der Reparaturaufwendungen vom Fahrzeugalter zeigt Grafik 13.

Hohes Reparaturrisiko beim Kauf vom Gebrauchtwagenhandel

Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko für dringliche Reparaturen zu. Diese Erfahrung machten 2010 bereits Käufer von über drei Jahre alten Fahrzeugen, bei denen Störungen in der elektrischen Anlage und bei den Bremsen auftraten. Dringende Reparaturmaßnahmen an der elektrischen Anlage traten allerdings bereits ab dem zweiten Jahr nennenswert auf. Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Neuwagenhändler kauften. Nur 19 Euro mussten diese Käufer in den folgenden sechs Monaten für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden. Käufer auf dem

kfz-betrieb

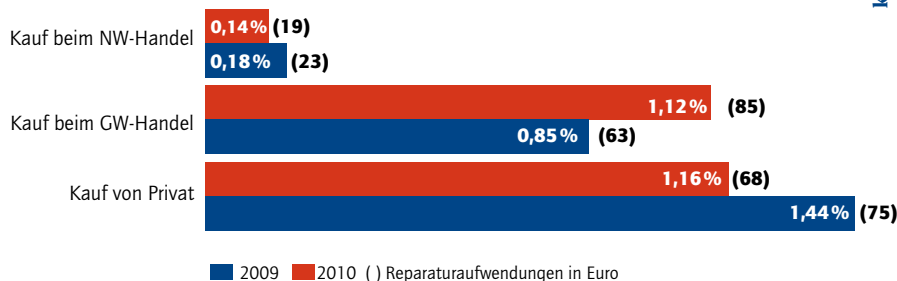
13 Reparaturaufwendungen in den ersten sechs Monaten nach Kauf 2010 Reparaturaufwendungen in Prozent des Anschaffungspreises



entspricht Grafik 18 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



14 Reparaturaufwendungen nach Kaufort 2009 und 2010 in den ersten sechs Monaten nach Kauf in Prozent des Anschaffungspreises



entspricht Grafik 19 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Das sind fast 5 % mehr als noch im Jahr zuvor. Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist 2010 um ganze 7 % angestiegen, was den Anstieg der Folgekosten erklärt. Auch dies untermauert die Attraktivität des Gebrauchtwagengeschäfts.

Es spricht für die Qualität der angebotenen Gebrauchten, könnte andererseits aber auch ein Indiz dafür sein, dass nur noch das Nötigste repariert wird. Den größten Anteil der Reparaturkosten hatte abermals der Privatmarkt, auch wenn die Reparaturquote hier zurückgegangen ist.

Dort mussten insgesamt zusätzlich zum Kaufpreis rund 196 Millionen Euro ausgegeben werden, 2009 waren dies 188 Millionen Euro. Die entsprechenden Kosten lagen für die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel bei rund 93 Millionen Euro (2009: 73 Mio.) Auf die 38 % der bei Neuwagenhändlern gekauften Gebrauchten entfiel dagegen ein Reparaturaufwand von rund 45 Millionen Euro.

6. Kaufkriterien

6.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2010 gegenüber 2009 kaum verändert. Einziger Punkt, der gewonnen hat, ist das Kundendienstnetz, also die Verfügbarkeit der nächsten Werkstatt. Die Bedeutung der einzelnen Kriterien zeigt Grafik 15, wobei der Maßstab von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig geht.

Die zum vierten Mal gestellte Frage, wie wichtig die Umweltverträglichkeit des Fahrzeugs ist, zeigt als Ergebnis, dass trotz intensiver Umweltdiskussion dieses Thema für die Gebrauchtwagenkäufer nicht sehr relevant ist. Das Kriterium liegt in der Bewertung nach wie vor bei 2,3 und rangiert auf Platz 8. Die maßgeblichen Kriterien bleiben Anschaffungskosten und Kraftstoffverbrauch.

Unterschiedlich wichtige Kaufkriterien

Auf den verschiedenen „Teilmärkten“ haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche und teilweise von den Durchschnittswerten erheblich abweichende Bedeutung. So war beispielsweise der Anschaffungspreis für die Käufer von Opel, Ford und den japanischen Modellen wichtiger als für

die Käufer deutscher Premium-Modelle von BMW, Mercedes und Audi. Sie waren nicht sehr preiskritisch. Für diese Käufer ist dafür der Prestigewert ihres Fahrzeugs weit überdurchschnittlich wichtig, wobei Gleiches für den Wiederverkaufswert gilt. Schon seit Jahren gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer gebrauchter BMW-Modelle ganz besonders wichtig ist, gefolgt von den Käufern von Audi- und Mercedes-Modellen. Dies galt auch 2010. Deutlich weniger wichtig ist die Optik des Fahrzeugs dagegen für die Käufer von Ford- und Opel-Modellen.

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

15 Kriterien beim GW-Kauf 2010

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

Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

entspricht Grafik 20 der Ausgabe 2010 Quelle: DAT

Privatmarkt mussten dagegen Reparaturfolgekosten in Höhe von 68 Euro tragen. Käufer beim Gebrauchtwagenhandel gaben mit 85 Euro deutlich mehr aus. Wobei gerade die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel einen Anstieg um 22 Euro (2009: durchschnittliche Reparaturkosten von nur 63 Euro) hinnehmen mussten. Den Aufwand, den die Gebrauchtwagenkäufer in Abhängigkeit von den verschiedenen Teilmärkten hatten, zeigt Grafik 14. Es zeigt sich, dass der Qualitätsvorsprung, der vom Fabrikatshandel verkauften Gebrauchtwagen, 2010 ausgebaut wurde, wohingegen er im Gebrauchtwagenhandel erneut abnahm. Damit ist der Kauf beim Gebrauchtwagenhandel mit einem höheren Risiko für hohe Reparaturkosten als Folgekosten des Gebrauchtwagenkaufs behaftet als der Kauf auf dem Privatmarkt. Erstmals sind die Kosten beim Kauf auf dem Privatmarkt günstiger geworden.

334 Mio. Euro Folgekosten

Der Zusatzaufwand je Fahrzeug von 52 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden bedeutet bei 6,432 Mio. Besitzumschreibungen, dass die Gebrauchtwagenkäufer im vergangenen Jahr, zusätzlich zum Kaufpreis, eine finanzielle Belastung von rund 334 Mio. Euro zu tragen hatten.



sowie die günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens besonders wichtig.

Für Erstkäufer hatte erneut, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis eine ganz besondere Bedeutung. Dafür machte diese Gruppe Abstriche bei allen weiteren Parametern. Die Vor-

Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt tendenziell mit zunehmendem Hubraum ab.

besitzkäufer haben in allen weiteren Kriterien die höchsten Ansprüche, außer beim Prestigewert und dem Wiederverkaufswert. Dort haben die Zusatzkäufer die höchsten Erwartungen.

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

6.2 Neuwagenkauf

Sowohl für die Gebrauchtwagen- als auch für die Neuwagenkäufer sind die verschiedenen Kaufkriterien mehr oder weniger wichtig für die Entscheidung, welches Fahrzeug gekauft wird. In Grafik 16 ist dargestellt, welche Bedeutung die verschiedenen Kriterien für die Neuwagenkäufer innerhalb einer Bandbreite von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig hatten. Die Rangfolge in der Wichtigkeit hat sich gegenüber dem Vorjahr etwas verändert. Überwiegende Bedeutung hatte einmal mehr die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs, doch dann rangieren an zweiter Stelle sogleich das Aussehen, der Anschaffungspreis, die Serienausstattungen und der Kraftstoffverbrauch. Nicht so wichtig, wie man hätte meinen können, aber doch wichtiger als für die Gebrauchtwagenkäufer, war für die Neuwagenkäufer die Umweltverträglichkeit des gekauften Neuen, die allerdings in der Wertigkeit um einen Platz nach hinten gefallen ist. Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, dann zeigen sich, wie beim Gebrauchtwagenkauf, in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So sind nach wie vor der Anschaffungspreis wie auch der Kraftstoffverbrauch für Käufer neuer BMW-, Mercedes- und Audi-Modelle weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken.

Für Käufer hochwertiger Autos zählt der Prestigewert

Eher „weniger wichtig“, mit einer durchschnittlichen Bewertung von nur 2,4 war nach Angaben der Neuwagenkäufer der Prestigewert des Fahr-



16 Kriterien beim NW-Kauf 2010

Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,3
Aussehen	1,6
Anschaffungspreis	1,6
Serienausstattung	1,6
Kraftstoffverbrauch	1,6
Reparatur- und Wartungskosten	1,9
Ersatzteilversorgung	1,9
Nähe des Händlers	1,9
Lieferzeit	1,9
Umweltverträglichkeit	1,9
Dichte des Kundendienstnetzes	2,0
Paketlösungen	2,1
Wiederverkaufswert	2,1
Finanzierungsangebot	2,2
Prestigewert	2,4
Günstige Inzahlungnahme des Vorwagens	2,7

Kfz-betrieb

die Käufer aller anderen Marken. Die geringste Bedeutung hatte einmal mehr die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens. In besonderem Maß galt dies auch für die Käufer von Modellen der Importmarken. Dagegen war für Käufer von VW und Opel-Fahrzeugen das Kriterium „Günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens“ am wichtigsten. Interessant ist, dass die Bedeutung eines dichten Kundendienstnetzes steigt. Dies ist sicherlich die Folge der Ausdünnung der Händlernetze in den letzten Jahren.

Steigt der Hubraum des Fahrzeugs, dann werden Anschaffungspreis und Kraftstoffverbrauch immer weniger wichtig, dagegen nehmen die Bedeutung des Wiederverkaufswerts und der Fahrzeugausstattung zu. Alle anderen Kriterien waren nahezu „einkommensneutral“. Wenige Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Während Käufer der Altersgruppe bis 29 Jahre überdurchschnittlich auf den Anschaffungspreis Wert

legen, spielt der Punkt „Zuverlässigkeit“ eine etwas schwächere Rolle. Für Käufer der Altersgruppe ab 50 Jahre hingegen wurde die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens ein weit wichtigeres Kaufkriterium als für die unter 29 Jahre alten Käufer. Eine überdurchschnittlich hohe Bewertung haben Kundendienstnetz, Ersatzteilversorgung und Umweltverträglichkeit in der Altersgruppe der über 50-Jährigen. Nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern gab es beim Prestige, dem Anschaffungspreis, dem Kraftstoffverbrauch und der Umweltverträglichkeit.

Für die Frauen waren Anschaffungspreis, Kraftstoffverbrauch und Umweltverträglichkeit wichtiger als für die Männer. Diese legen weiterhin eine weit größere Bedeutung auf den Prestigewert ihres Autos. Interessant ist auch das Ergebnis, dass je höher die Bildung ist, desto geringer ist die Umweltverträglichkeit von Bedeutung.

Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

entspricht Grafik 21 der Ausgabe 2010 Quelle: DAT

zeugs. Ob aber die Antworten auf diese Frage immer ganz ehrlich waren, muss offen bleiben.

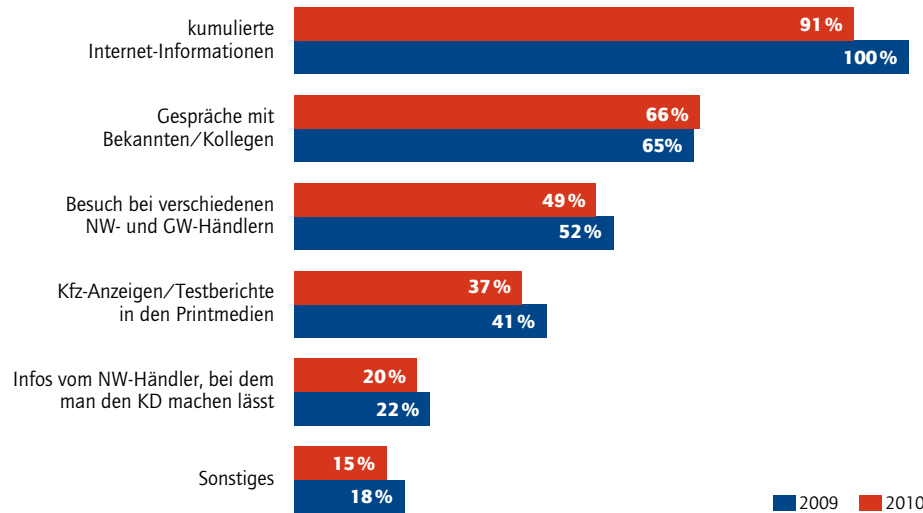
„Zuverlässigkeit“ ist das wichtigste Kriterium beim Kauf eines Neuwagens

Dennoch: Für BMW- und Mercedes-Käufer war der Prestigewert ihres Neuen mit einer Bedeutung von 1,7 weit überdurchschnittlich wichtig. Für die Käufer der Marken BMW, Audi und Mercedes war der Wiederver-

kaufswert durchweg wichtiger als für die Käufer von VW, Opel, Ford und Importmarken, während er für die Käufer italienischer Fahrzeuge am wenigsten wichtig war. Unverändert gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für BMW-Käufer, wie beim Gebrauchtwagenkauf, weit wichtiger war als für



17 Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern 2009/2010



entspricht Grafik 22 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

Mit einem kumulierten Prozentanteil über 91 % nutzt durchschnittlich fast jeder Gebrauchtwagenkäufer einmal das Internet. Mehr die Hälfte aller Internetnutzungen bezieht sich auf die Abfrage von Kraftfahrzeuganzeigen und Gebrauchtwagenangeboten. Das Internet wird sowohl für Informationen über durchschnittliche Gebrauchtwagenwerte, z. B. unter www.DAT.de, als auch über konkrete Fahrzeugangebote, z. B. in den Gebrauchtwagen-Börsen, genutzt. Des Weiteren ist das Internet die Informationsquelle schlechthin für viele diverse Informationen zu Gebrauchtwagen und Pkw ganz allgemein.

Die rasante Steigerung der Bedeutung des Internets zeigt sich am eindrucksvollsten in den Anteilen der Internetnutzer in den letzten Jahren. 2007 waren es noch 79 %, 2008 schon 89 % und 2009 nahezu alle Gebrauchtwagenkäufer und 2010 91 %, die vor dem Kauf ihres Gebrauchten Informationen über das Internet einholten. 88 % aller Gebrauchtwagenkäufer gaben an, über einen Internetzugang zu verfügen; 2009 waren dies noch rund 2 % weniger.

Das Alter der Käufer hat nicht nur Einfluss darauf, wie viele, sondern auch welche Informationsquellen genutzt wurden. Die meisten Quellen nutzten die Älteren ab 30 Jahren. Die jungen Käufer bis 29 Jahre informierten sich nur mit 2,76 Informationsquellen. Für die jungen Käufer waren außerdem Gespräche mit Bekannten/Kollegen überaus wichtig (76 %); die 50 Jahre und älteren Käufer informierten sich in überdurchschnittlichem Maße auch direkt beim Neuwagenhändler, bei dem sie den Kundendienst durchführen ließen.

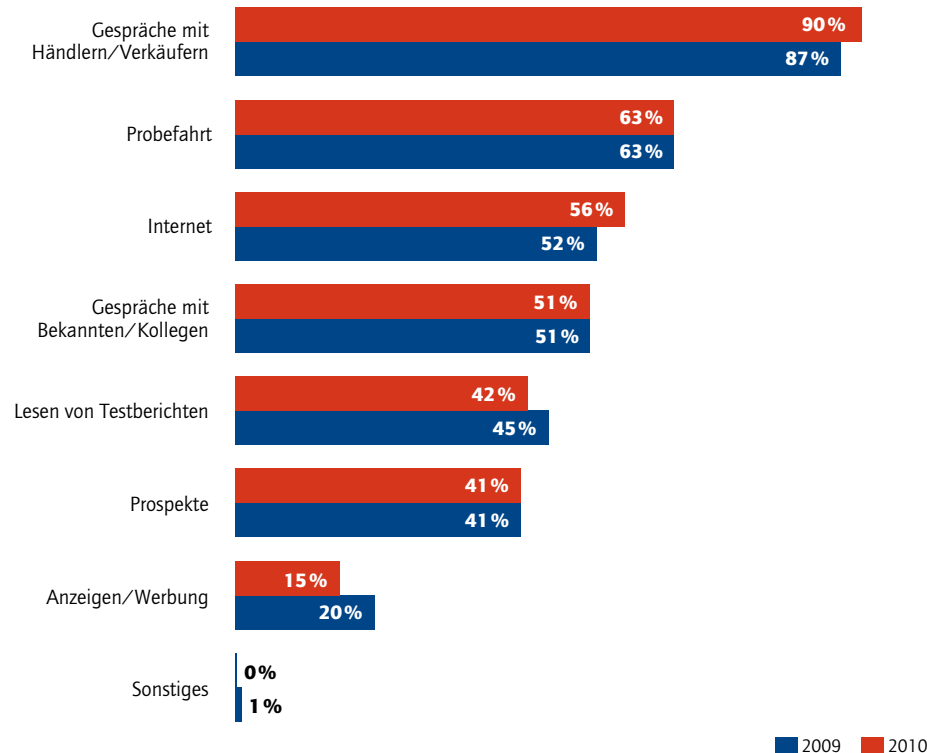
Erstkäufer etwas schlechter informiert

Die wenigsten Informationsquellen nutzten 2010 die Erstkäufer (2,7), an zweiter Stelle die Vorbesitzkäufer (3,0) und dann die Zusatzkäufer (3,1), die nur geringfügig besser informiert waren. Dabei hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen für die Erstkäufer, wie auch schon in früheren Jahren, eine herausragende Bedeutung. 76 % der Erstkäufer holten sich auf diesem Weg Tipps für ihren Fahrzeugkauf.

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Die meisten Informationsquellen nutzten erneut die Käufer beim Neuwagenhandel (3,3), wobei gerade der Neuwagenhandel selbst eine besonders wichtige Informationsquelle war. Weniger informiert haben sich die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel, die statistisch jeweils 3,0 Informationsquellen nutzten. Für diese Käufer war der Besuch verschiedener Händler die am häufigsten genutzte Informationsquelle.

Nur 2,7 Informationsquellen nutzten die Privatmarkt-Käufer, für die das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung hatte, gefolgt von der zweitwichtigsten Informationsquelle für diese Käufergruppe, dem Internet. Informationen über den Handel waren hingegen für diese Käufer weit aus weniger wichtig.

18 Informationsverhalten von Neuwagenkäufern 2009/2010



entspricht Grafik 23 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

7. Informationsverhalten

7.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich im Jahr 2010 vor dem Fahrzeugkauf weniger intensiv über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt als im Jahr zuvor. 2,96 Informationsquellen und damit fast 9 % weniger als 2009 (3,24) nutzte im Durchschnitt jeder Ge-

brauchtwagenkäufer. Grafik 17 zeigt, wie die verschiedenen Informationsquellen genutzt wurden. Damit ist aber keine Aussage dazu verbunden, wie häufig z. B. die 66 % der Käufer, die sich bei Bekannten/Kollegen informierten, mit diesen Gespräche geführt haben. Erstmals im Jahr 2006 war das Internet die wichtigste Informationsquelle, diese Spitzenposition konnte das Internet bis 2009 weiter ausbauen. Im Jahr 2010 hingegen hat das Internet allerdings 8,6 % verloren.

Informationsverhalten stark einkommensabhängig

Man sollte davon ausgehen, dass sich Käufer mit geringerem Einkommen vor dem Fahrzeugkauf intensiver informieren als Käufer mit höherem Einkommen. Genau dies trifft aber nicht zu: Gebrauchtwagenkäufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1.000 Euro nutzten 2010 im Schnitt nur 2,1 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 2.500 Euro dagegen 3,2.

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

Unterschiedliches Informationsverhalten von Männern und Frauen

Recht unterschiedlich war das Informationsverhalten von Männern und Frauen. Mit 3,14 Kontakten nutzten Männer erneut mehr Informationsquellen als Frauen (2,72). Deutlich häufiger als Männer suchten Frauen das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, dagegen wurden Testberichte und Informationen aus dem Internet von Männern häufiger genutzt.

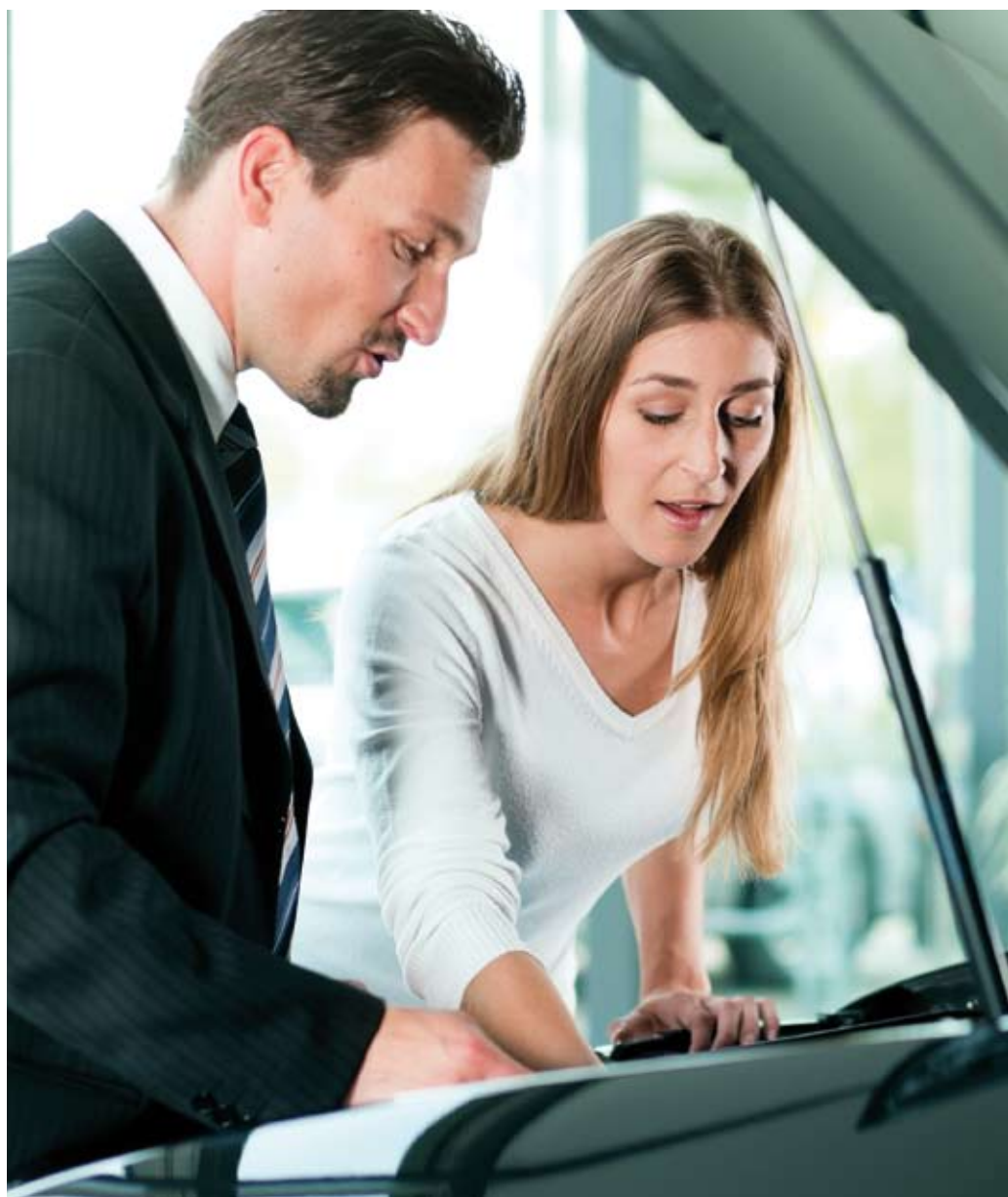
Auffällig: Neuwagenhändler wurden anders als im Jahr zuvor verstärkt von Männern (0,41 Männer, 0,33 Frauen) als Informationsquelle zurate gezogen.

7.2 Neuwagenkauf

Die Investition beim Fahrzeugkauf ist für Neuwagenkäufer deutlich höher als für Gebrauchtwagenkäufer. Im Zuge eines Neuwagenkaufs wird weniger häufig ein Vorwagen verkauft als bei einem Gebrauchtwagenkauf. 53,8% aller Neuwagenkäufer verkauften ein Vorbesitzfahrzeug beim Neuwagenkauf und zu 5,1% wurde der Vorwagen der Neuwagenkäufer verschrottet. Bei den Gebrauchtwagenkäufern lag der Verkauf des Vorwagens bei 46,3% und die Verschrottungsquote des Vorwagens bei 9,3%. Vor dem Verkauf ihres Vorwagens nutzten die Neuwagenkäufer durchschnittlich 2,07 Informationsquellen. Wichtigste Informationsquelle waren Kollegen/Bekannte und Verwandte gefolgt von Abfragen im Internet. Der Handel selbst ist vom ersten auf den dritten Platz gerutscht.

Ein größerer Teil der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern nutzte das Internet, um zu einer realistischen Verkaufspreis-Vorstellung zu gelangen. 38,6% der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierten sich in ihrer Preisvorstellung an den Angeboten in Gebrauchtwagenbörsen und etwa 14,6% nutzten die „Gebrauchtwagenpreislisten“ im Internet, wie sie z. B. auch die DAT anbietet.

Für Verkäufer auf dem Privatmarkt waren Tipps aus dem Bekannten-/Kollegenkreis besonders



gefragt. Der Handel wiederum war die mit Abstand wichtigste Informationsquelle für all diejenigen, die ihr Fahrzeug an einen Neuwagenhändler verkauften. Beim Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler waren die Internetinformationen der Gebrauchtwagenbörsen und Gebrauchtwagenpreislisten der DAT (oder auch von Schwacke) besonders wichtig.

Informationsquellen beim Neuwagenkauf

3,6 Informationsquellen nutzten die Neuwagenkäufer 2010 vor dem Kauf ihres Fahrzeugs. Anders als die Gebrauchtwagenkäufer haben damit die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr gleich viele Informationsquellen genutzt wie im Jahr 2009. Die wichtigsten Quellen zeigt Grafik 18. Hier zeigt sich die gewachsene Bedeutung des Internets. Es rangiert bei den Neuwagenkäufern als 3. Informationsquelle, gleich nach „Probefahrt“ (2.) und dem Gespräch mit Händlern/Verkäufern (1.). Differenziert man nach der Marke des gekauften Fahrzeugs, dann muss man fest-

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

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

Deutlich sind auch die Unterschiede in Abhängigkeit vom „Ausbildungsgrad“. Je höher der Ausbildungsgrad ist (z. B. Universitätsabschluss), umso mehr Informationsquellen werden genutzt. Dies gilt jedoch nur für die Neuwagenkäufer.



gleich zu 2009 ist 2010 der Anteil der Erstkäufer beim Neuwagenkauf um 4 % gewachsen, der Anteil der Zusatzkäufer lag bei den Gebrauchtwagenkäufern bei 13 %, bei den Neuwagenkäufern hingegen bei 12 %. Das heißt, dass der Anteil der Zusatzkäufer auf beiden Automärkten gewachsen ist. Dies ist sicherlich bedingt durch die Marktverschiebungen, die es wegen der Umweltprämie 2009 gab.

Die Erstkäufer

Der Erstkäuferanteil von 27 % beim Gebrauchtwagenkauf lässt erahnen, dass die Erstkäufer eine ganz wichtige Käufergruppe für den Gebrauchtwagenmarkt sind. Denn bei 6,432 Millionen Besitzumschreibungen bedeutet dies, dass rund 1,737 Millionen Gebrauchte von Erstkäufern erworben wurden. Darüber hinaus kauften Erstkäufer

27% der Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2010 waren Erstkäufer.

13 % der Neuwagen, was rund 379.000 Käufe waren. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und den Gebrauchtwagenmarkt muss man berücksichtigen, dass der Wunsch nach individueller

Mobilität ein sehr dringlicher Wunsch ist. 2010 wurden, Neu- und Gebrauchtwagen zusammenge-rechnet, rund 2,116 Millionen Pkw von Erstkäufern gekauft. 2009 waren dies rund 1,848 Millionen, was bedeutet, dass die Erstkäufer etwa 14,5 % mehr Fahrzeuge kauften, wohingegen der Gesamtmarkt um rund 5 % zurückging. Die Bedeutung der Erstkäufer beim Fahrzeugkauf ist beachtlich und zeigt, dass das Automobil weiterhin attraktiv ist. Die Erstkäufer haben beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2010 durchschnittlich 4.780 Euro ausgegeben, das ist etwas mehr als 2009. Beim Neuwagenkauf gaben sie durchschnittlich 16.480 Euro aus, das sind 2.960 Euro weniger als 2009. Da lag die Summe bei 19.440 Euro.

Etwa 24 % der Gebrauchtwagen-Erstkäufer gaben für ihr Fahrzeug weniger als 2.500 Euro aus und kauften damit in einer Preisklasse, die beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert ist. Allerdings haben 2010 nur rund 69 % (2009: 81 %, 2008: 81 %, 2007: 82 %; 2006: 83 %) der Erstkäufer ihr Dasein als Fahrzeughalter mit einem Gebrauchten begonnen. Dennoch, auch wenn die aktuellen Zahlen rückläufig sind, sind die Erstkäufer für den Kfz-Handel sehr wichtig und er sollte ein ausreichendes und passendes Angebot bereithalten. Allerdings hat insbesondere auch der Neuwagenhandel diese Käufergruppe für sich entdeckt und lockt erfolgreich mit attraktiven Leasing- und Finanzierungsangeboten, sodass 2010 wesentlich mehr Erstkäufer bereits mit einem Neuwagen starteten.

Mann und Frau informieren sich unterschiedlich

Die verschiedenen Informationsquellen wurden von männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern unterschiedlich intensiv genutzt. Während Männer im Schnitt 3,72 Informationsquellen nutzten, waren dies bei Frauen nur 3,37. Für Frauen war dabei das Gespräch mit Kollegen/Bekannten viel wichtiger als für Männer. Hier verhalten sich die Gebrauchtwagenkäuferinnen und die Neuwagenkäuferinnen gleich. Bei der Anzahl der Besuche bei verschiedenen Händlern und bei den Probefahrten verhalten sich Frauen und Männer ähnlich. Alle anderen Informationsquellen wurden dagegen eher von den männlichen Käufern häufiger genutzt.

Der Informationsvorsprung für die Männer ergibt sich vornehmlich durch das Lesen von Testberichten, sei es in Tageszeitungen oder in der Motorpresse, und durch die häufigere Internet-

nutzung. Während das Internet insgesamt für 56 % der Neuwagenkäufer Informationen lieferte, galt dies bei Männern für rund 60 % und bei Frauen für rund 50 %. Auf den ersten Blick erstaunlich ist, dass die Internetnutzung beim Gebrauchtwagenkauf nach wie vor etwas höher liegt als beim Neuwagenkauf.

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

8. Erst- und Vorbesitz

Es wurde schon erwähnt, dass man Fahrzeugkäufer in Vorbesitzkäufer, Erstkäufer und Zusatzkäufer einteilen kann. In Grafik 19 ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Ver-

Gebrauchtwagen-Erstkäuferanteil bleibt für die deutschen Marken wichtig

Für die deutschen Marken sind die Erstkäufer wieder eine wichtige Käufergruppe, denn der Erstkäuferanteil bei den deutschen Marken aller Gebrauchtfahrzeugen liegt bei rund 24 %. Die Importmarken liegen in ihrem Anteil bei den Erstkäufern der Gebrauchtwagen bei rund 31 %, was zum Vorjahr fünf Prozentpunkte mehr bedeutet. Beim Neuwagenkauf war der Unterschied der Erstkäuferanteile deutlicher. Nur 10 % (2009: 7 %) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 16 % (2009: 11 %).

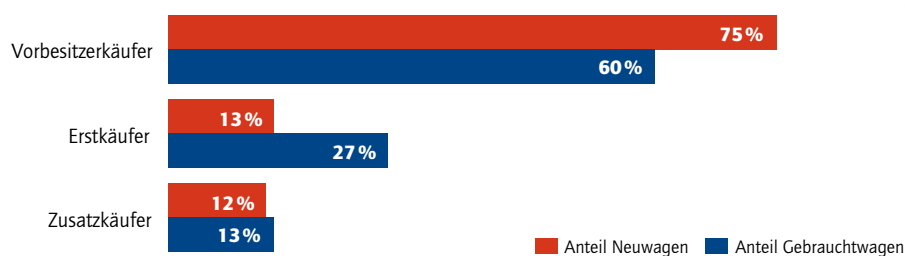
Sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf hatten die sogenannten Premiumhersteller die mit Abstand geringsten Erstkäuferanteile, denn deren Fahrzeuge gehören nicht zu den typischen Einstiegermodellen. 67 % der Gebrauchtwagen-Erstkäufer kauften ihr Fahrzeug auf dem Privatmarkt, 20 % beim Neuwagenhandel und 13 % beim Gebrauchtwagenhandel.

Auch die Zusatzkäufer kauften ihren Gebrauchten überwiegend, nämlich zu 46 %, auf dem Privatmarkt. Der Neuwagenhandel erreichte bei dieser Käufergruppe einen Marktanteil von 40 %. Vorbesitzkäufer erwarben ihren Gebrauchten dagegen zu 46 % bei einem Neuwagenhändler und nur zu 34 % direkt von privat.

Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer bleibt niedrig

Im Jahr 2010 ersetzten 40 % der Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer ihren Vorwagen durch ein Modell derselben Marke. Die Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer, die 2005 bei 41 % lag und 2008 auf 44 % stieg und 2009 bei 39 % lag, ist wieder um rund 1 % gestiegen. Dabei lag die Treue der Käufer zu Fahrzeugen deutscher Hersteller bei 42 % und damit höher als bei den Importmarken (35 %), die wieder etwas angestiegen sind (2009: 33 %). Da Ausgangspunkt der Beurteilung

19 Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkauf 2010



entspricht Grafik 24 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass die ausländischen Marken bei Gebrauchtwagen zusätzliche Käufer gewonnen haben.

Markentreue bei Neuwagenkauf gesunken

Erneut war 2010 die Markentreue der Neuwagenkäufer höher als die der Gebrauchtwagenkäufer, jedoch wurden die Quoten vom Vorjahr nicht mehr erreicht. Mit rund 42 % lag der Wert unter dem des Jahres 2009 (44 %). Wie beim Gebrauchtwagenkauf lag die Markentreue der Käufer deutscher Marken mit 42 % (2009: 55 %) über dem entsprechenden Wert der Gebrauchtwagenkäufer und deutlich über dem Anteil der Importmodelle (35 %), die auch im Neuwagengeschäft gegenüber dem Vorjahr deutliche Rückgänge verzeichnen mussten: 2010: 21 %, 2009: 43 %, 2008: 48 %.

9. Der Vorwagen

9.1 Gebrauchtwagenkäufer

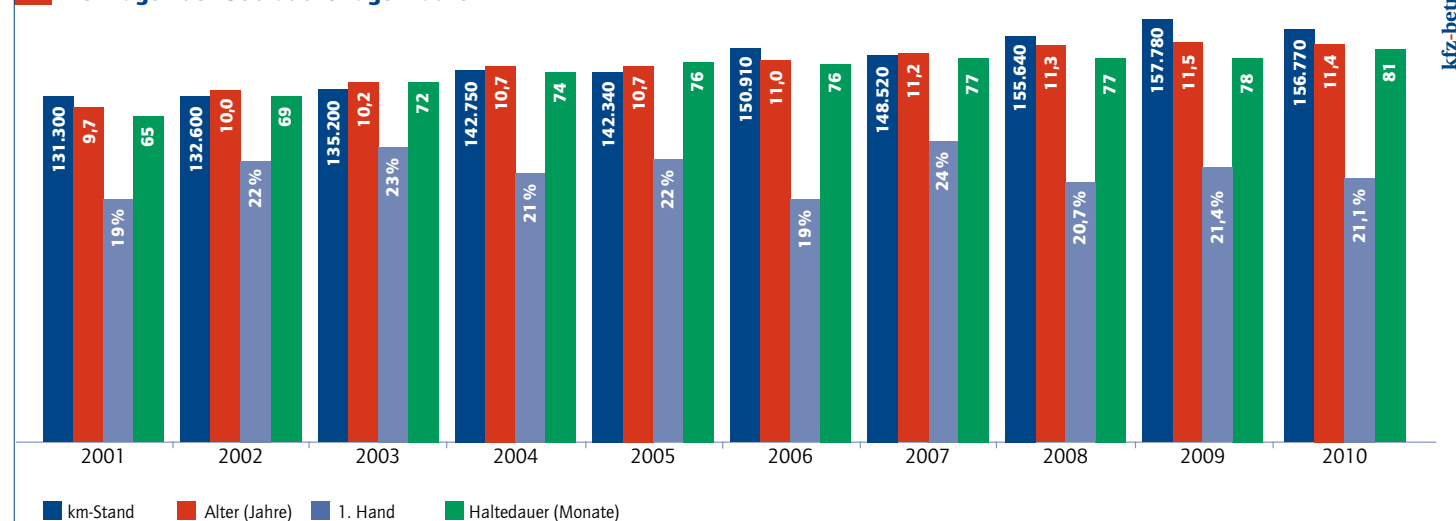
Da im vergangenen Jahr 40 % (2009: 36 %) der Gebrauchtwagen von Erst- oder Zusatzkäufern erworben wurden, bedeutet dies, dass 60 % der Gebrauchtwagenkäufer mit dem Kauf ihres Fahr-

zeugs ein anderes Fahrzeug ersetzen. Diese Vorwagen, das zeigt Grafik 20, waren im statistischen Durchschnitt 11,4 Jahre alt und damit, im Gegensatz zum Trend der letzten Jahre, etwas jünger als in den Jahren zuvor. Die Laufleistung der ersetzten Vorwagen betrug 156.770 km, etwas weniger als 2009. War der Vorwagen neu gekauft, lag das Durchschnittsalter bei 9,6 Jahren, die Laufleistung bei 141.210 km. Die entsprechenden Werte gebraucht gekaufter Vorwagen waren 11,9 Jahre und 160.960 km.

Nur 21 % der abgegebenen Vorwagen waren von den jetzigen Gebrauchtwagenkäufern neu gekauft worden. Der Gebrauchtwagenmarkt 2010 ist erneut Wanderungsverlierer. 37 % der Neuwagenkäufer mit Vorbesitz hatten ihren Vorwagen gebraucht gekauft.

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer lag 2010 mit 81,13 Monaten erneut auf einem Rekordniveau. Nur zur Erinnerung: Ende der 70er-, Anfang der 80er-Jahre lag diese Haltedauer unter drei Jahren, jetzt liegt sie bei über 6,75 Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen war auch 2010 sehr groß. Neu gekaufte Vorwagen waren 112 Monate, in denen eine Laufleistung von 141.210 km erbracht wurde, gefahren worden.

20 Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer



entspricht Grafik 25 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



Deutlich kürzer war die Haltedauer gebraucht gekaufter Vorwagen, die nach 73 Monaten, in denen 79.460 km zurückgelegt wurden, durch einen gebrauchten „Nachfolger“ ersetzt wurden.

Legt man die Marke des Vorwagens zugrunde, dann wurden die Audi-Modelle am längsten genutzt (91 Monate). Die kürzeste Haltedauer gab es bei Vorwagen von BMW (68 Monate) und den französischen Marken (75 Monate) gefolgt von Ford (79 Monate). Nimmt man als Maßstab nicht die Marke des Vorwagens, sondern die des gekauften Fahrzeugs, haben die Käufer gebrauchter italienischer Modelle ihren Vorwagen am längsten (91 Monate), die Käufer gebrauchter BMW-Modelle am kürzesten (73 Monate) gefahren.

81,13 Monate betrug die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen im Jahr 2010.

Vorwagenerlös mehrheitlich zufriedenstellend

2.970 Euro erlösten die Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2010 für den verkauften Vorwagen. Dies war weniger als 2009 (3.250 Euro). Für neu gekaufte Vorwagen wurden dabei durchschnittlich noch 4.350 Euro bezahlt, für gebraucht gekaufte 2.550 Euro. Trotz des recht geringen Erlöses waren 82 % der Vorwagenverkäufer mit dem erzielten Preis sehr zufrieden oder zumindest zufrieden. 18 % der Vorwagenverkäufer waren dagegen weniger oder gar nicht zufrieden. Am zufriedensten waren erneut die Vorwagenverkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern, die ihr bisheriges Fahrzeug direkt an privat verkauften (83 %). Am wenigsten zufrieden waren die Vorwagenverkäufer, die an einen Gebrauchtwagenhändler verkauften. 23 % waren weniger oder gar nicht zufrieden. Deutlich besser schnitt der Neuwagenhandel ab, bei dem 18 % weniger oder gar nicht zufrieden waren mit dem Preis, den sie dort erzielten. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab, dann waren die Verkäufer von BMW-Model-

len, gefolgt von Verkäufern von VW- und Ford-Modellen mit einer durchschnittlichen Bewertung von rund 1,9 am zufriedensten, die Verkäufer von Opel-Modellen hingegen mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,0 am wenigsten mit dem erzielten Preis zufrieden.

Weniger Verkaufsinserate in Printmedien

Nur noch 19 % der Vorwagenverkäufer (2009: 20 %; 2008: 32 %) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in Printmedien. Die Nutzung des Internets für Inserate ist mit 18 % gestiegen (2009: 16 %). 69 % der Verkäufe wurden ohne Schaltung eines Inserats getätigt. Vorbesitzkäufer, die den „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben allerdings

in 43 % der Fälle für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf. Käufer beim Neuwagenhandel inserierten zum Zwecke des Vorwagenverkaufs dagegen in 47 % und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel in 49 % der Fälle. Bei der zuletzt genannten Gruppe gab es im Vergleich zum Vorjahr 2009 mit einem Plus von 10 % im Jahr 2010 einen weiteren Anstieg von 15 %.

Wurde der Vorwagen auf dem Privatmarkt verkauft, dann inserierten 56 % der Vorwagenverkäu-

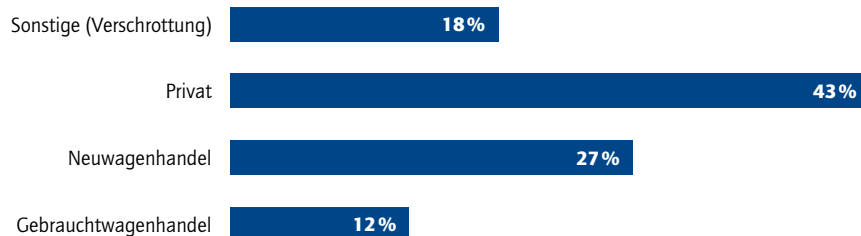
fer; wurde er dagegen an einen Neu- oder einen Gebrauchtwagenhändler verkauft oder in Zahlung gegeben, dann wurde nur in 4 % beziehungsweise 5 % der Fälle inseriert. Die 31 % Vorwagenverkäufer, die inserierten, gaben durchschnittlich 1,7 (2009: 1,6) Inserate auf.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2010 zeigt Grafik 21. Wichtigste Abnehmergruppe waren private Käufer, an die 43 % (2009: 33 %) der Vorwagen flossen; 27 % (2009: 23 %) wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft und 12 % (2009: 9 %) wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet. Die übrigen 18 % (2009: 35 %) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutete.

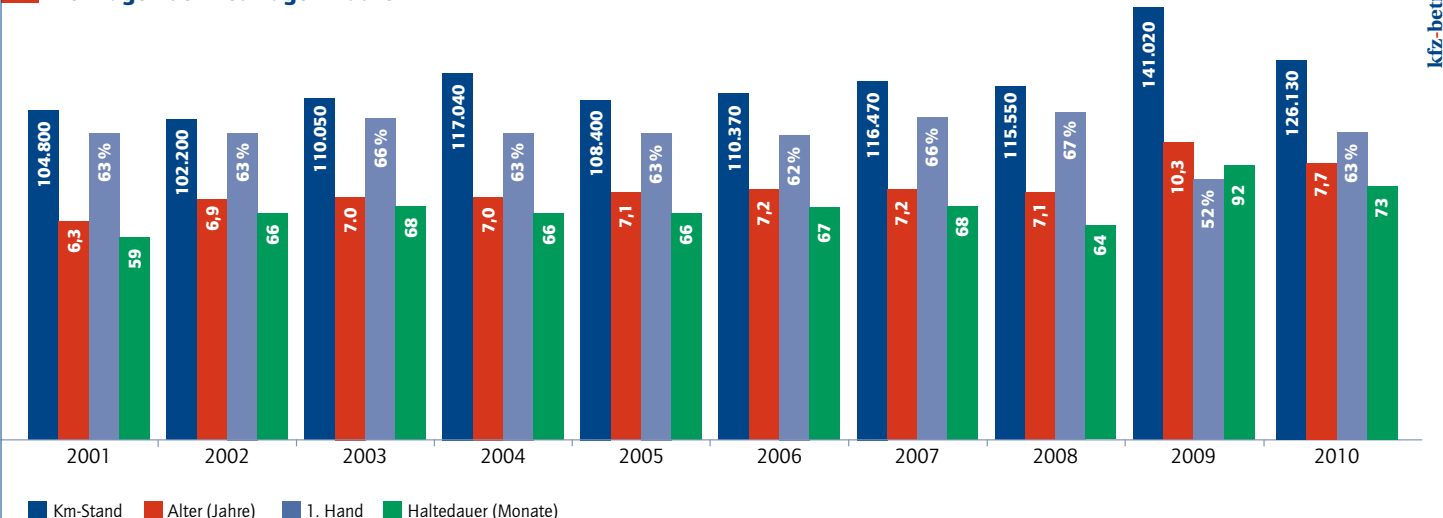
9.2 Neuwagenkäufer

75 % der Neuwagenkäufer des Jahres 2010 waren Vorbesitzkäufer, d. h. sie ersetzen mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. Aufgrund der Umweltprämie kam es 2009 im Bereich des Neuwagenkaufs zu einer Verschrottungsrate der Vorbesitzfahrzeuge von rund 43 % (2008 lag diese Quote bei rund 5 % und im Jahr 2010 ist diese wieder auf 7 % gesunken.). 49 % aller zu ersetzenden Vorwagen wurden verkauft (2009 waren es nur 29 %). Auch hier gab es 2009 eine Verschiebung aufgrund der Umweltprämie.

21 Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW 2010



22 Vorwagen der Neuwagen-Käufer



entspricht Grafik 27 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Das Durchschnittsalter der Vorwagen lag bei 7,7 Jahren und ist damit gegenüber 2009 enorm, nämlich um mehr als zweieinhalb Jahre, gesunken. Demgegenüber ist ebenso der durchschnittliche Kilometerstand des Vorgängerautos bis zum Neuwagenkauf auf durchschnittlich 126.130 km gefallen (2009 lag dieser Wert bei 141.020 km). Dies zeigt Grafik 22, die auch ausweist, dass die Vorwagen-Haltezeit gegenüber 2009 um zirka ein Fünftel gefallen ist und bei 73 Monaten lag. Dabei wurden die neu gekauften Vorwagen 71,4 Monate, die gebraucht gekauften 74,8 Monate gefahren.

Die Unterschiede beim Alter und der Laufleistung zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer zeigt Grafik 23.

Die Haltezeit des Vorwagens ist deutlich gesunken. Vergleicht man nun allein für die neu gekauften Vorwagen die Relati-

on von Haltezeit und gefahrenen Kilometern, so wird der neue Wagen statistisch gesehen 2 Jahre früher angeschafft, was 25 % weniger an Haltezeit entspricht.

Berechnet man für die neu gekauften Vorwagen die durchschnittlich gefahrenen Kilometer pro Jahr, so ergibt sich für 2009 ein Jahresdurchschnitt von rund 14.809 km, für 2010 ein Jahresdurchschnitt von rund 18.069 km. Dies sind 22 % mehr bei kürzerer Nutzung des Fahrzeugs. Das bedeutet, dass die Käufergruppe 2010 eine andere war als im Vorjahr.

Hohe Zufriedenheit mit Verkaufserlös

Die Vorwagen der Neuwagenkäufer waren im Vergleich zu den Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer 3,7 Jahre jünger, die Laufleistung war rund 30.640 km niedriger. Dementsprechend lag der Durchschnittserlös für die Vorwagen der Neu-

wagenkäufer mit 6.250 Euro deutlich über dem, was für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer erzielt wurde. Der Erlös war deutlich niedriger als in den Vorjahren (2009: 6.900 Euro; 2008: 6.840 Euro; 2007: 6.730 Euro). Der höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt, die an den Neuwagenhändler abgegeben wurden (6.730 Euro). Bei Verkauf an privat wurden im Mittel 5.250 Euro und an einen Gebrauchtwagenhändler 6.210 Euro erzielt. Wie die Vorwagenverkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern, so waren auch die unter den Neuwagenkäufern mit dem Erlös für den Vorwagen mehrheitlich zufrieden. Die Zufriedenheit ist etwas gestiegen. 2009 waren 87 % der Vorwagenverkäufer mit dem Verkaufserlös „zufrieden“,

gehofft und waren deshalb „weniger zufrieden“ (13 %) oder „gar nicht zufrieden“ (1 %). Die Zufriedenheitsquote zwischen dem Verkauf an privat und dem Verkauf an den Neuwagenhandel lag mit 1,9 gleich. Mit dem durch Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler erzielten Erlös waren nur 8 % aller Verkäufer „sehr zufrieden“, und 61 % werteten mit „zufrieden“. Insgesamt waren die Verkäufer mit den Verkäufen an die Gebrauchtwagenhändler am wenigsten zufrieden. Im Jahr 2010 lag der durchschnittliche Verkaufserlös der Neuwagenkäufer beim Verkauf ihres Vorwagens an privat bei der niedrigsten Summe.

Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagen-Marke der Neuwagenkäufer, dann war die Bandbreite mit 1,6 bis 2,1 (wobei 1 = „sehr zufrieden“, 2 = „zufrieden“, 3 = „weniger zufrieden“ und 4 = „gar nicht zufrieden“ bedeutet) sehr markenabhängig.

23 Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen

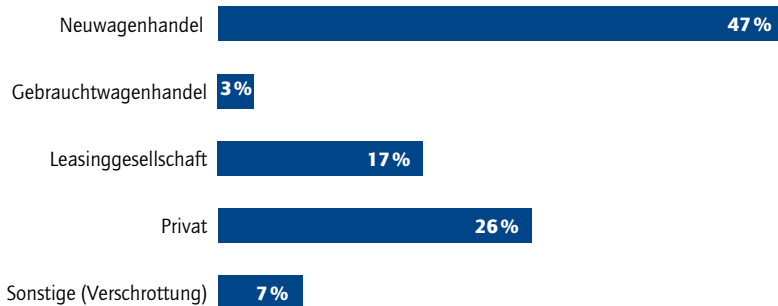
NW-Käufer	neu gekauft		gebraucht gekauft	
	2009	2010	2009	2010
Alter (Jahre)	8,1	6,1	12,6	10,6
km-Stand	119.950	110.220	163.440	153.270

entspricht Grafik 28 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

wobei 27 % sogar „sehr zufrieden“ waren. Die vergleichbaren Zahlen für 2010: 86 % und davon 27 % sogar „sehr zufrieden“. Nur 14 % der Vorwagenverkäufer hatten wohl auf einen höheren als den tatsächlich erzielten Erlös



24 Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW 2010



entspricht Grafik 29 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

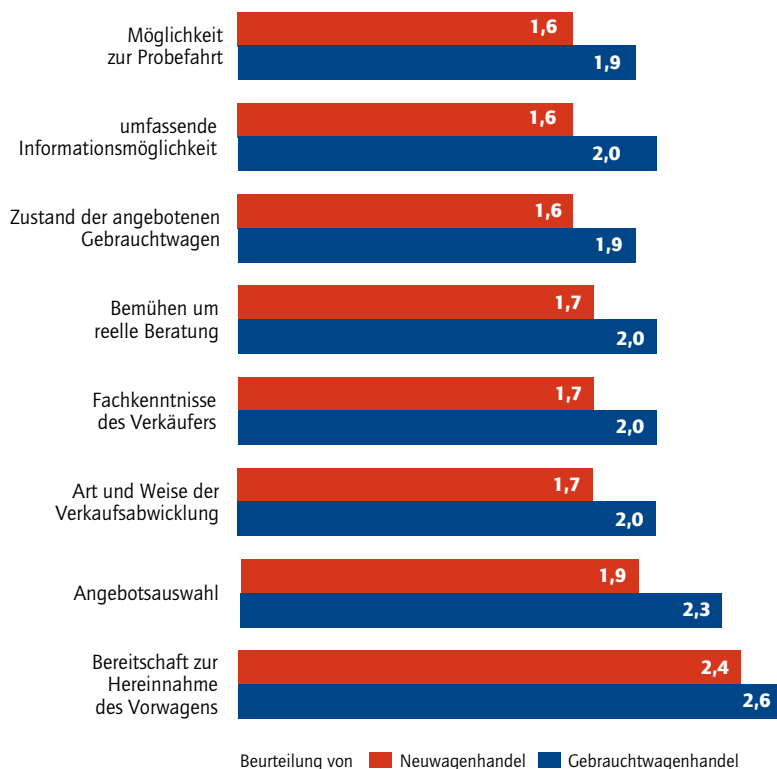
kfz-betrieb

den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen ist deutlich gestiegen und die Neuwagenkäufer waren mit der Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens durchschnittlich zufrieden. In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 41 % und 52 % und in Abhängigkeit von der Marke des Vorwagens zwischen 39 % und 57 %. Diese Zahlen sind deutlich höher als im Vorjahr, was sicherlich auch durch den hohen Anteil an verschrotteten Fahrzeugen im Vorjahr bedingt war.

Inzahlungnahmequote gestiegen

Der enorme Anstieg des Anteils der an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen von 22 % auf 47 % ist darauf zurückzuführen, dass im Vorjahr insgesamt 52 % der Vorwagen verschrottet oder stillgelegt wurden. Die Inzahlungnahme-

25 Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer



Beurteilung von ■ Neuwagenhandel ■ Gebrauchtwagenhandel

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

entspricht Grafik 30 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

Nur 3 % der Neuwagenkäufer gaben ihren Vorwagen an den Gebrauchtwagenhandel ab.

quote neu gekaufter Vorwagen an den Neuwagenhandel lag bei 44 %, bei den gebraucht gekauften Vorwagen sogar bei 51 %. Hier ist allerdings zu erwähnen, dass 27 % der neu erworbenen Fahrzeuge als Leasingfahrzeuge zurückgegeben wurden.

26 Prozent der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Noch seltener als Gebrauchtwagenkäufer nutzten Neuwagenkäufer für den Verkauf eines Vorwagens die Möglichkeit, ein Inserat zu schalten. 2010 haben nur 24 % der Neuwagenkäufer, die einen Vorwagen verkaufen wollten, dieses Fahrzeug in Printmedien oder im Internet (14 %) angeboten. 76 % der Vorwagen wurden ohne Schaltung eines Inserats verkauft. Für die direkt an privat verkauften Vorwagen wurde allerdings in 61 % der Fälle mindestens ein Inserat geschaltet. Dagegen versuchten nur 6 % der Vorwagenverkäufer, die ihr Fahrzeug beim Neuwagenhändler in Zahlung gaben, mittels einer oder mehrerer Verkaufsanzeigen einen anderen Käufer für ihr Fahrzeug zu finden. Statistisch haben die 24 %, die inserierten, 1,8 Inserate aufgegeben. 2009 waren dies nur 1,1 und 2008 nur 1,2. Interessant ist der Anstieg an Inseraten im Jahr 2010. Wie sehr sich die Anzahl der Inserate im Laufe der letzten Jahre veränderte, zeigt ein Vergleich z. B. mit 1999. Damals gaben die inserierenden Vorwagenverkäufer durchschnittlich noch 2,6 Inserate auf.

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

Neuwagenhandel mit Abstand größter Vorwagenabnehmer

Während für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer der Privatmarkt der größte Abnehmer ist, ist für die Vorwagen der Neuwagenkäufer der Neuwagenhandel wichtigster Abnehmer. 2010 wurden 47 % der Vorwagen dort verkauft oder in Zahlung gegeben (2009: 22 %). Weitere 17 % (2009: 9 %) wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil ebenfalls beim Neuwagenhandel. Auch 2010 war der Verkauf des Vorwagens an einen Gebrauchtwagenhändler eher die Ausnahme. Wie Grafik 24 zeigt, wählten im Jahr 2010 nur 3 % der Vorwagenverkäufer diesen Abgabeweg, im Jahr 2009 war das nur 1 %. Der Anteil der direkt an



10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Beurteilung des Handels durch die Gebrauchtwagenkäufer ist in Grafik 25, in der die ausgewiesenen Noten auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ basieren, dargestellt. Insgesamt gesehen haben die Käufer ihren Geschäftspartner „Händler“ auch 2010 überwiegend gut beurteilt. Wie schon in den Vorjahren haben die Neuwagenhändler auch 2010 bessere „Noten“ erhalten als die Gebrauchtwagenhändler, die aber auch in fast allen Beurteilungspunkten wenigstens mit „gut“ (= 2,0) beurteilt wurden, außer in der „Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens“ (Bewertung mit 2,6) und der „Angebotsauswahl“ (Bewertung mit 2,3).

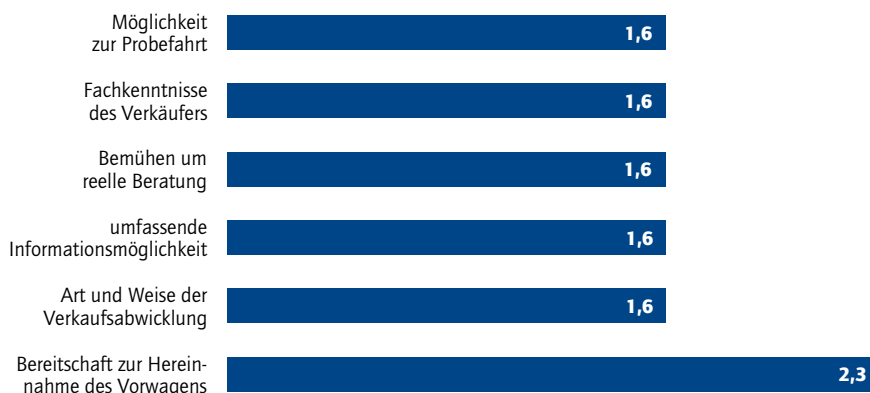
Neuwagenkäufer sehr zufrieden

Grafik 26 zeigt, ebenfalls auf Basis einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“, die Beurteilung der Händler durch die Neuwagenkäufer des Jahres 2010. Diese Beurteilung ist in fast allen Punkten identisch mit der des Jahres 2009. Sieht man davon ab, dass die Bereitschaft zur Hereinnahme eines Vorwagens aus Sicht der Neuwagenkäufer immer noch nicht „gut“ (= 2,0) ist, so zeigt die Beurteilung in den übrigen Punkten doch, dass die Neuwagenkäufer mit ihrem Händler auch im vergangenen Jahr recht zufrieden waren.

Mit der Vorwagen-Hereinnahmefähigkeit waren Mercedes-Käufer am zufriedensten (2,1), Käufer der französischen Hersteller am unzufriedensten (2,4).

Zusatzkäufer und Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern bewerteten ihre Händler in

26 Zufriedenheit der Neuwagenkunden mit Neuwagenhandel



Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

entspricht Grafik 31 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

diesem Jahr mit nur geringen Differenzen, lediglich die Art und Weise der Verkaufsabwicklung kam bei den Zusatzkäufern besser weg.

Die Erstkäufer bewerteten hingegen in allen Punkten schlechter als Vorbesitz- und Zusatzkäufer. Die Händler wurden von allen Käufergruppen durchweg besser als „gut“ beurteilt, lediglich bei der Bereitschaft zur Inzahlungnahme des Vorwagens gab es durchweg eine schlechtere Bewertung (durchschnittlich 2,3).

11. Fahrzeugfinanzierung

Nicht jeder der rund 9,348 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2010 war in der Lage, das von ihm gekaufte Fahrzeug aus Eigenmitteln zu finanzieren. 25 % der Neuwagen- und 2 % der Gebrauchtwagenkäufer hatten sich entschlossen, ihr

Fahrzeug zu leasen (2009: 20 % bzw. 1 %, 2008: 31 % bzw. 2 %).

Der erhebliche Anstieg beim Leasing ist beachtlich und damit zu erklären, dass 2009 aufgrund der Umweltprämie mehr Privatkäufe stattgefunden hatten. In der Mehrzahl der Fälle nahmen die Käufer, die ihr Fahrzeug nicht aus Eigenmitteln bezahlen konnten, einen Kredit in Anspruch.

Fahrzeugfinanzierung über Kredit wieder gestiegen

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

suchungen für den Neu- und den Gebrauchtwagenkauf ermittelt. Die Ergebnisse sind in Grafik 27 dargestellt. Auffallend ist die Entwicklung der Kreditanteile. Beim Neuwagenkauf ist der Kreditanteil von 2010 zu 2009 um rund 7 % von 30 % auf rund 37 % gestiegen. Beim Gebrauchtwagenkauf war der Kreditanteil von 2005 auf 2006 zurückgegangen, von 2007 auf 2008 war er wieder gestiegen und im Jahr 2009 ist er wie bei der Neuwagenfinanzierung um rund 2 % zurückgegangen von rund 25 % auf 23 %. Im Jahr 2010 ist der Anteil beim Gebrauchtwagenkauf wieder um rund 1 % gestiegen. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleasteten Fahrzeuge.

Wenn man die jeweiligen Anschaffungspreise berücksichtigt, dann bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die Käufer bundesweit beim Neuwagenkauf 9.683 (2009: 6.160) Euro und beim

27 Neuwagen- und Gebrauchtwagenfinanzierung 2010

Finanzierungsart	Anteil am Kaufpreis	
	Neuwagenkauf	Gebrauchtwagenkauf
	Gesamt	Gesamt
eigene Ersparnisse	41,6 %	55,3 %
Erlöse aus Vorwagenverkauf	16,3 %	14,8 %
Geschenke/Zuschüsse	4,9 %	5,9 %
Kredit	37,2 %	24,0 %

entspricht Grafik 32 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Gebrauchtwagenkauf 2.110 (2009: 1.960) Euro Kredit aufgenommen haben. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleasteten Neuwagen bei 26.030 Euro und der nicht geleasteten Gebrauchtwagen bei 8.790 Euro lag.

Erstkäufer, die ja keine Erlöse aus dem Verkauf eines Vorwagens erzielen, nehmen beim Neuwagen- und Gebrauchtwagenkauf wider Erwarten keine höheren Kreditanteile in Anspruch als Vorbesitzkäufer und Zusatzkäufer. Erst- und Zusatzkäufer finanzieren mit rund 30 % Neufahrzeuge, Vorbesitzkäufer mit rund 41 %. Der Kreditanteil bei der Finanzierung des Gebrauchten war am höchsten bei den Zusatzkäufern. Sie finanzierten Neufahrzeuge zu 41 % und Gebrauchtwagen mit einem Anteil von 28 %. Für alle Käufer spielen die Ersparnisse anteilig sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf die größte Rolle.

Bei den Erstkäufern liegt zudem der Anteil von Geschenken und Zuschüssen bei der Finanzierung des Kaufpreises mit rund 21 % beim Neuwagenkauf und 24 % beim Gebrauchtwagenkauf erheblich höher als bei den anderen Käufergruppen. Die Erstkäufer konnten ihren Gebrauchtwagen zu rund 81 % und ihren Neuwagen zu rund 69 % aus Ersparnissen und Geschenken finanzieren.

12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht alle der rund 9,3 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2010 hatten sich von Anfang an darauf festgelegt, ob als nächstes Fahrzeug ein Neu- oder ein Gebrauchtwagen gekauft werden soll. So hatten 12 % der Gebrauchtwagenkäufer auch den Kauf oder das Leasing eines Neufahrzeugs in Erwägung gezogen. Dies ist ein ähnlicher Anteil wie in den Vorjahren (2009: 12 %; 2008: 12 %). Wurde der Gebrauchte bei einem Neuwagenhändler gekauft, dann war für 23 % dieser Käufer auch ein Neufahrzeug eine Alternative. Für Käufer auf dem Privatmarkt kam nur zu 5 % als Alternative auch ein Neufahrzeug in Betracht. Für jene, die ihren Gebrauchten beim Gebrauchtwagenhandel kauften, kam diese Überlegung immerhin bei 6 % aller Käufer infrage.

Gebrauchtwagen als Neuwagenalternative

Wie beim Gebrauchtwagenkauf haben auch beim Neuwagenkauf zahlreiche Käufer darüber nachgedacht, ob sie sich ein neues oder ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen sollen. 26 % der Neuwagenkäufer des Jahres 2010 (2009: 22 %, 2008:

24 %) haben auch mit dem Gedanken gespielt, sich kein neues, sondern ein gebrauchtes Fahrzeug anzuschaffen. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (32 %) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur durchschnittlich 14 % der Käufer von neuen Modellen der sogenannten Oberklasse-Marken dachten auch daran, sich statt eines Neufahrzeugs einen Gebrauchten zuzulegen.

Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, dann stand für rund 1,530 Millionen Fahrzeugkäufer des Jahres 2010 nicht von Anfang an fest, ob sie sich ein Neu- oder ein Gebrauchtfahrzeug kaufen. Rund 758.160 (2009: 845.193) dieser zunächst unentschlossenen Käufer haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 771.840 (2009: 739.570) für einen Gebrauchten entschieden.

Mehr Händlerkontakte vor Neuwagenkauf

Nicht alle Neuwagenkäufer waren von Anfang an darauf fixiert, sich ein Fahrzeug der Marke zu kaufen, für die sie sich dann tatsächlich entschieden haben. So hatten 2010 ganze 35 % der Neuwagenkäufer (2009: 39 %) vor dem Kauf auch Kontakt zu Händlern anderer Marken. Für Käufer von neuen Import-Fahrzeugen japanischer Hersteller galt dies in noch höherem Maße, nämlich für 46 %.

Selbst wenn die Entscheidung für eine Marke gefallen war, wurde von 75 % der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikats verglichen, ebenso wie im Jahr zuvor. Die Zahl der Händlerkontakte vor dem Kauf nahm in den letzten Jahren immer mehr zu. Dieser Trend hat sich jetzt gewendet. Außer dem Händler, bei dem gekauft wurde, kontaktierten die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr weitere 1,90 (2009: 2,25, 2008: 2,11; 2007: 2,01; 2006: 1,95; 2005: 2,15) Händler, davon 1,27 (2009: 1,36) Händler der Marke des gekauften Fahrzeugs und 0,63 (2009: 0,89) Händler anderer Marken.

Dabei hatten die Käufer von Neufahrzeugen deutscher Hersteller teils deutlich weniger Kontakte zu Händlern anderer Marken als die Käufer von Importmodellen. Die Käufer von einem neuen BMW oder Mercedes hatten durchschnittlich nur 0,46 Kontakte zu Händlern anderer Marken, die Opel-Käufer durchschnittlich 0,73.

Die Käufer japanischer Marken hingegen nahmen im Durchschnitt 0,90 mal Kontakt zu Händlern anderer Marken auf.



DAT Report 2011

Das Original von DAT und »kfz-betrieb«

DOSSIER
April 2011
www.kfz-betrieb.de

kfz-betrieb

DAT
REPORT
2011



kfz-betrieb

Per Fax an
0931/4 18-20 60

Kontakt:
Vogel Business Media
GmbH & Co. KG,
Max-Planck-Str. 7/9,
97082 Würzburg
Tel.: 0931/4 18-24 17,
Fax: 0931/4 18-20 60
E-Mail:
dat-report@kfz-betrieb.de

☐ Ja, ich bestelle kostenfrei _____ Exemplare
des neuen DAT-Report 2011.

Vorname, Name

Firma

Straße, Nr.

PLZ, Ort

E-Mail

Telefon, Fax

Widerspruchsrecht: Ich kann der Verarbeitung und Nutzung meiner Daten für Zwecke
der Werbung jederzeit beim Verlag widersprechen (§ 28 Abs. 4 S. 2 BDSG).

kfz-betrieb



Vogel Business Media

www.vogel.de

II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2010

Das seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ hat sich 2010 verringert. Das Minus liegt in der Gesamtzahl bei nur noch 0,6%, bei den Markenbetrieben bei nur noch 0,8% und bei den Freien Betrieben bei nur noch 0,5%. Gab es 2004 noch 41.700 Kfz-Betriebe, darunter 20.120 Markenwerkstätten, so waren es 2005 nur noch 40.800 Betriebe, darunter in Folge der GVO aber 20.600 Markenbetriebe. 2007 waren es 39.750 Kfz-Betriebe, darunter 19.700 Markenbetriebe und 2008 dann 39.100 Kfz-Betriebe, davon 18.900 Markenbetriebe. Im Jahr 2009 hatten wir laut ZDK insgesamt 38.300 Kfz-Betriebe, darunter 18.250 Markenbetriebe und 20.050 Freie Betriebe. Im Jahr 2010 sind es insgesamt 38.050 Kfz-Betriebe, davon 18.100 Mar-

kenbetriebe und 19.950 Freie Betriebe. Damit ist der Trend der letzten Jahre annähernd gestoppt.

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung des Werkstätten-Netzes, insbesondere bezüglich der Anzahl der Markenwerkstätten und der Freien Werkstätten, sind die Ergebnisse der DAT-Untersuchung über das Reparatur- und Wartungsverhalten der deutschen Autofahrer zu sehen. Das gilt besonders für die Veränderungen der Marktanteile bei der Wartung und Reparatur der Fahrzeuge.

0,91 Wartungsarbeiten wurden 2010 pro Pkw durchgeführt, deutlich mehr als 2009.

1. Wartungsbewusstsein

Es gibt ein Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die aufgrund der Empfehlungen

der Hersteller/Importeure hätten durchgeführt werden sollen. Da die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, ergibt sich beim Wartungs-Soll ein Zusammenhang mit der jährlichen Fahrleistung. Im Laufe der letzten Jahre haben die Hersteller/Importeure die Wartungsintervalle immer mehr verlängert, was das Wartungs-Soll kleiner werden lässt. Die etwas gestiegenen Laufleistungen im Jahr 2010 bewirkten, dass das Wartungs-Soll gleich geblieben ist. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung wurde die Zahl der tatsächlich pro Pkw durchgeführten Wartungsarbeiten, also das „Wartungs-Ist“, ermittelt. Aus der Differenz von Wartungs-Soll und Wartungs-Ist ergibt sich das Wartungsdefizit.

Grafik ²⁸ zeigt, dass sich das Wartungsdefizit in den letzten vier Jahren nicht weiter vergrößert hat.



Werkstätten profitieren von komplizierter Technik

Das Wartungs-Soll, das in den letzten beiden Jahren so niedrig war wie nie zuvor, wird sich in den nächsten Jahren weiterhin der jährlichen Fahrleistung anpassen. Die Jahresfahrleistung hat sich von durchschnittlich 14.260 km (2009) auf 14.800 km (2010) erhöht. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Für immer mehr Fahrzeuge gilt die Empfehlung, nur noch alle zwei Jahre einen Wartungsdienst durchzuführen. Diese Empfehlung könnte durch fahrzeuginterne Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst signalisieren, vielfach überflüssig werden.

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

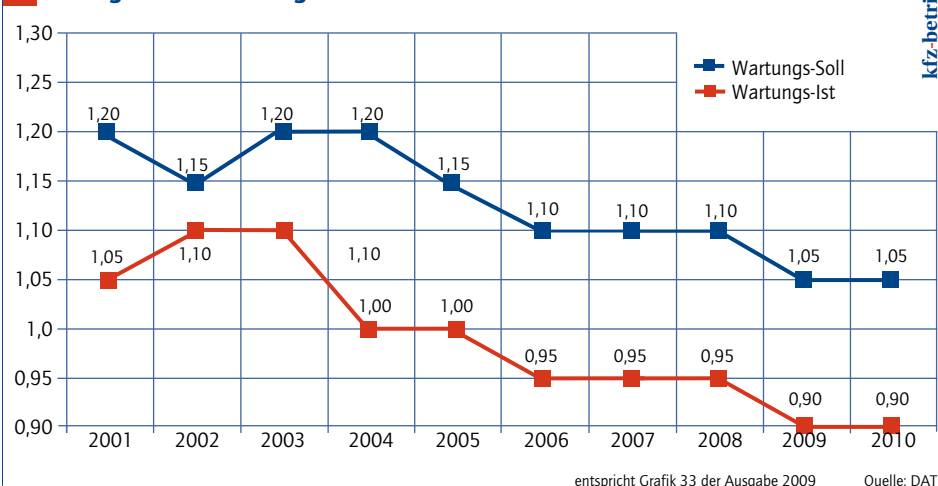
Die Zukunft des Wartungsmarktes wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen und der komplizierten Technik, sondern auch von der wirtschaftlichen Situation der Fahrzeughalter bestimmt. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den in Zukunft steigenden Kraftstoffkosten beeinflusst werden, können dazu führen, dass ein Teil der Autofahrer versucht, durch einen „großzügigen“ Umgang mit der Wartung ihres Fahrzeugs Unterhaltskosten einzusparen. Im Jahr 2010 haben 31 % der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Dieser Anteil ist zwar niedriger als 2009 (32 %), aber im Interesse der Verkehrs- und Betriebssicherheit immer noch viel zu hoch.

2. Der Wartungsbereich

2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Erstmals für das Jahr 2007 hat das Kraftfahrt-Bundesamt Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. Im Jahr 2009 nannte das Kraftfahrt-Bundesamt einen Pkw-Fahrzeugbestand von 41.737.627 und für das Jahr 2010 eine Zahl von 42.301.563. Das heißt, der Bestand ist um 1,4 % gestiegen. Da aber auch an vorübergehend stillgelegten Fahrzeugen nach deren Wiederzulassung Arbeiten durchgeführt werden, ist der Bestand einschließlich der vorübergehenden Stilllegungen Basis für die Berechnung der Anzahl der Arbeiten, die insgesamt an den Fahr-

28 Häufigkeit der Wartungsarbeiten



29 Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten

An ... % Pkw wurden durchgeführt	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
große	47 %	48 %	46 %	40 %	41 %	43 %	42 %	41 %	38 %	39 %
kl. Inspektion/Pflegedienst	28 %	26 %	25 %	26 %	24 %	24 %	25 %	24 %	22 %	24 %
Motortest	4 %	6 %	7 %	6 %	5 %	5 %	5 %	6 %	4 %	5 %
sonstige Inspektion	26 %	28 %	30 %	27 %	28 %	24 %	25 %	24 %	23 %	24 %
gesamt je Pkw	1,05	1,08	1,08	0,99	0,98	0,96	0,97	0,96	0,87	0,91

Basis: Pkw-Bestand

entspricht Grafik 34 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

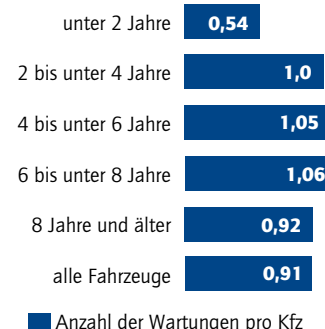
zeugen durchgeführt wurden. Die Zahlen der Stilllegungen von 2007 wurden mit den Bestandssteigerungen 2008, 2009 und 2010 hochgerechnet.

Wie Grafik 29 zeigt, wurden 2010 je Pkw 0,91 Wartungsarbeiten durchgeführt, deutlich mehr als noch 2009 (0,87). Das hat sich in der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten niedergeschlagen: Die Durchführung großer Inspektionen stieg von 38 % (2009) auf 39 % (2010). Durch den (einschließlich vorübergehender Stilllegungen) gestiegenen Pkw-Bestand und die gestiegene Zahl der Wartungsarbeiten je Pkw ist die Gesamtzahl der Wartungsarbeiten 2010 gegenüber 2009 gestiegen.

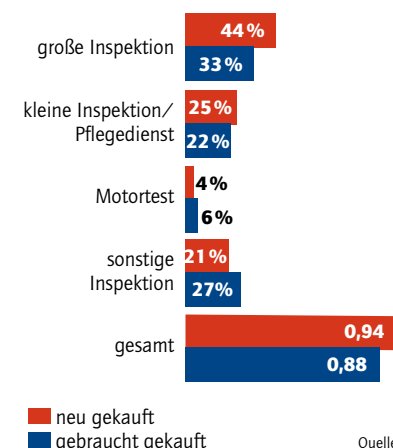
Wartungshäufigkeit auch altersabhängig

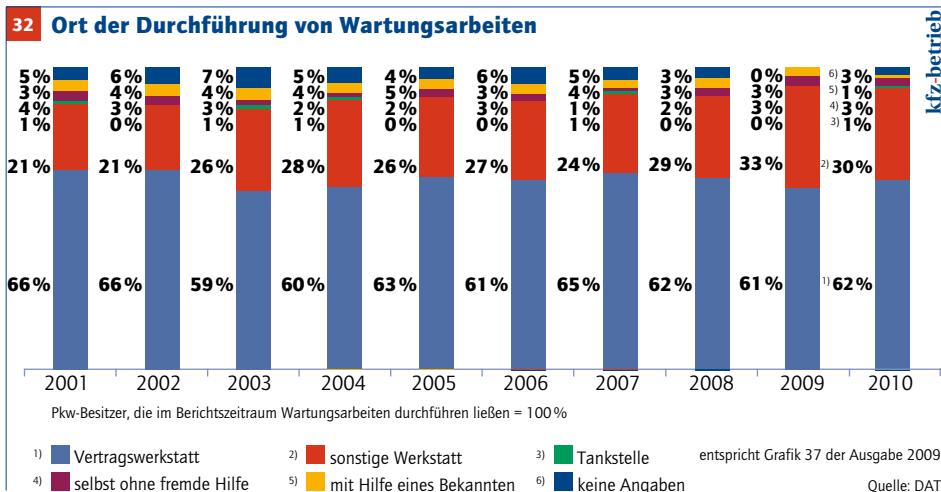
Die Wartungsintervalle sind bei jungen Fahrzeugen länger als bei älteren Fahrzeugen. Auch ist der Anteil bordeigener Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst anzeigen, bei jungen Fahrzeugen höher als bei älteren. Deshalb ist es ganz normal, dass an den maximal zwei Jahre alten Fahrzeugen mit Abstand die wenigsten Arbeiten durchgeführt wurden. Dies zeigt Grafik 30. Bei den Fahrzeugen mit über sechs Jahren hat sich die Verringerung der Wartungshäufigkeit fortgesetzt. Doch die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten ist allein nur wenig aussagekräftig, denn mit zunehmendem Fahrzeugalter gibt es Verschiebungen in der Art der durchgeführten Arbeiten. So lassen z. B. die Halter von acht Jahre und älteren Fahrzeugen wesentlich seltener eine große Inspektion durchführen als die Halter von Fahrzeugen, die zwei bis acht Jahre alt sind. Grafik 31 zeigt den Unterschied zwischen neu, 2010 im Schnitt 5,0 Jahre alt (2009:

30 Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter 2010



31 Wartungsverhalten der Fahrzeughalter





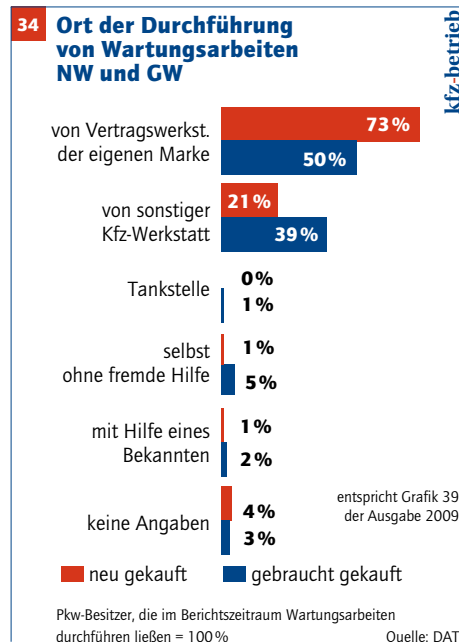
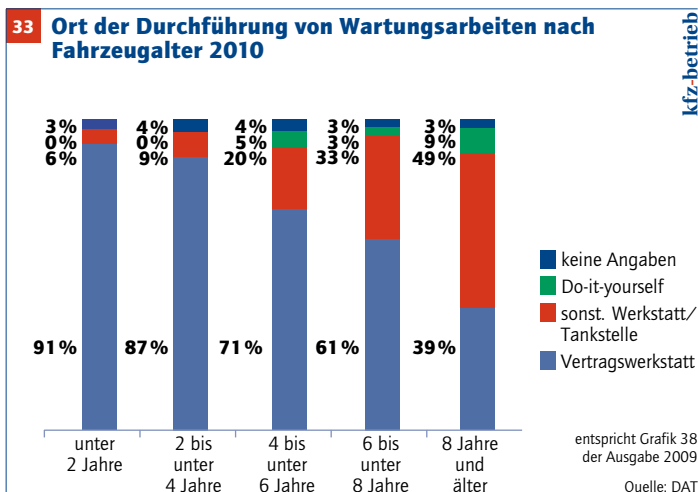
4,9), und gebraucht, 2010 im Schnitt 9,1 Jahre alt (2009: 9,8), gekauften Fahrzeugen. Bei den neu gekauften Fahrzeugen ging die Durchführung einer großen Inspektion etwas zurück, die Durchführung einer kleinen Inspektion stieg dagegen. Auch beim Motortest und bei den sonstigen Inspektionen gab es eine Steigerung. Bei den gebraucht gekauften und damit älteren Fahrzeugen werden mehr Motortests und weiterhin deutlich mehr sonstige Inspektionen durchgeführt als bei den neu gekauften Fahrzeugen; aber auch die Gebrauchtwagenfahrer veränderten ihr Wartungsverhalten. Im Vergleich zum Vorjahr wurden von den Fahrzeughaltern insgesamt mehr Wartungsarbeiten durchgeführt. Waren es 2009 noch 0,87 Wartungen pro Fahrzeug, so waren es im Jahr 2010 doch immerhin 0,91.

2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

Wie Grafik 32 zeigt, waren 2010 die Vertragswerkstätten die Gewinner bei der Durchführung von Wartungsarbeiten. Mit 62 % Marktanteil haben sie 1 % gewonnen. Verloren haben dagegen die sonstigen Werkstätten, deren Marktanteil um 3 % auf 30 % gefallen ist. Wenn man in Grafik 32 die Entwicklung in den letzten zehn Jahren betrachtet, dann ist diese Verschiebung der Markt-

anteile zwischen den freien und sonstigen Werkstätten und den Vertragswerkstätten bereits seit Längerem feststellbar. Der Grund dafür liegt sicherlich in dem grundlegenden Trend des immer weiter steigenden Fahrzeugalters, vor allem bei den gebraucht gekauften Pkw. Letztere waren 2010 zwar durchschnittlich 0,7 Jahre jünger als noch 2009. Die neu gekauften Fahrzeuge 2010 liegen jedoch mit einem durchschnittlichen Alter von 5,0 Jahren um 0,1 Jahre über dem Wert von 2009.

Die Entwicklung der Marktanteile in den letzten drei Jahren ist auch bestimmt durch die Entwicklung in der Zahl der Markenwerkstätten und der sonstigen Werkstätten. Auch 2010 ging die Zahl der Vertragswerkstätten etwas stärker zurück als die der sonstigen Werkstätten, doch wir haben insgesamt erheblich geringere Verluste als noch 2009. Da fiel die Zahl der sonstigen Werkstätten um 150, die der Markenbetriebe ging um ganze 650 zurück. 2010 fiel die Zahl der sonstigen Werkstätten zwar noch um 100, die der Markenbetriebe ging dagegen um nur noch 150 zurück. Weiterhin auffallend sind die unterschiedlichen Marktanteile der Vertragswerkstätten je nach Hersteller. Audi führt 2010 mit einem Anteil von 76,5 % (2009: 60,9 %). Auch bei den anderen Marken haben sich die Anteile im Vergleich zu 2009 geändert. 2010 folgten die japanischen Hersteller mit 72,2 % (2009: 78,0 %), Ford mit 68 % (2009: 74,0 %), BMW mit 61,4 % (2009: 68,0 %), die französischen Hersteller mit 60,7 % (2009: 50,8 %), Mercedes mit 59,1 % (2009: 60,3 %), VW mit 57,9 % (2009: 57,8 %), die italienischen Marken mit 51,5 % (2009: 71,0 %) und Opel mit 51,4 % (2009: 44,9 %).



Entscheidenden Einfluss auf den Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten hat das Fahrzeugalter. Je älter die Fahrzeuge sind, desto seltener werden Vertragswerkstätten aufgesucht. Wie schon in den Jahren zuvor, wurden die unter zwei Jahre alten Fahrzeuge auch 2010 weit überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Wie Grafik 33 deutlich zeigt, verlagern sich die Wartungsarbeiten mit dem Fahrzeugalter. Ab dem achten Jahr liegt der Anteil der sonstigen Werkstätten mit 49 % (2009: 56 %) deutlich über dem Anteil der Vertragswerkstätten, die in dem Segment 2010 auf 39 % (2009: 33 %) kamen.

Auch Grafik 34, in der die Marktanteile der Teilmärkte in Abhängigkeit davon, ob das Fahrzeug von seinem Besitzer neu oder gebraucht gekauft wurde, dargestellt sind, zeigt diese Verschiebung in den Marktanteilen. Das unterschiedliche Durchschnittsalter neu und gebraucht gekaufter Fahrzeuge wurde schon erwähnt. 73 % der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, ließen 2010 Wartungsarbeiten in einer Vertragswerkstatt durchführen. War das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei 50 %, 1 % höher als im Jahr 2009.

Ältere Fahrzeughalter warten selten in Eigenregie

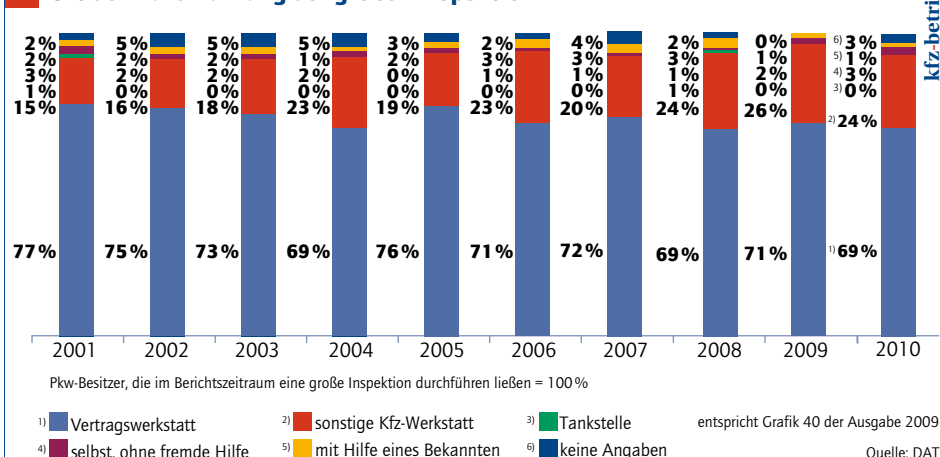
Ältere wie auch besser verdienende Fahrzeughalter beauftragen wesentlich häufiger die Vertragswerkstätten als jüngere Halter und solche mit niedrigem Einkommen. Von den wenigstens 50 Jahre alten Haltern beauftragten 63 % die Vertragswerkstatt mit der Durchführung von Wartungsarbeiten (2009: 65 %). Bei den unter 30 Jahre alten Fahrzeughaltern galt dies in nur 35 % der Fälle, das sind erheblich weniger als im Vorjahr (2009: 44 %). Die unter 22-Jährigen führten dagegen zu 23 %, die wenigstens 50 Jahre alten Halter dagegen nur zu 4 % Wartungsarbeiten in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten durch.

2.2.1 Große Inspektion

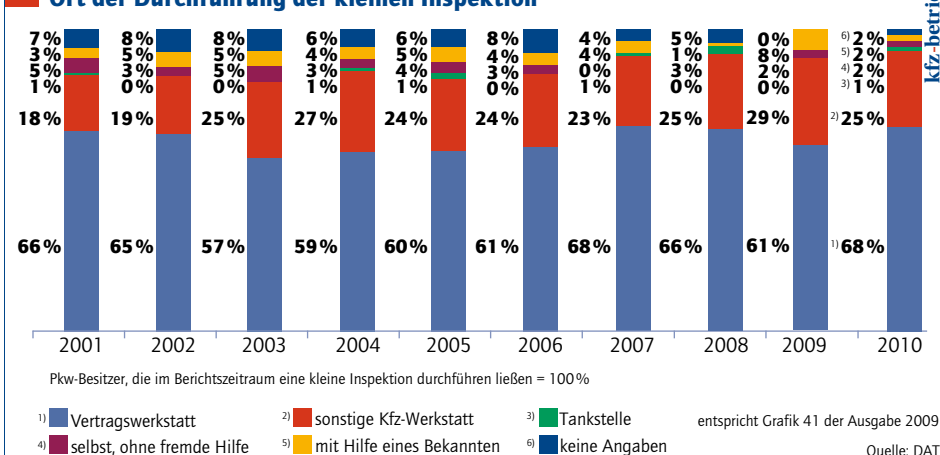
Eine vom Hersteller/Importeur empfohlene große Inspektion ließen 2010 nur 39 % der Pkw-Halter durchführen. Dies ist ein etwas höherer Anteil im Vergleich zum Vorjahr (vergleiche mit Grafik 29). Wie Grafik 35 ausweist, haben im Jahr 2010 sowohl die Vertragswerkstätten als auch die sonstigen Kfz-Werkstätten einen Marktanteil von je 2 % verloren. Die sonstigen Kfz-Werkstätten liegen damit wieder auf dem Niveau von 2008. Die Vertragswerkstätten liegen mit einem Marktanteil von 69 % ebenfalls wieder auf der Höhe von 2008. In Abhängigkeit von der Marke des Fahrzeugs lag der Vertragswerkstätten-Anteil zwischen 61 % und 83 %, die Vertragswerkstätten der Importeure erzielten mit 72 % abermals einen höheren Anteil als die der deutschen Hersteller (68 %). Die entsprechenden Vorjahreswerte waren 78 % und 68 %, d. h. die Vertragswerkstätten der deutschen Marken blieben konstant, jene der Importmarken haben bei der Durchführung der großen Inspektion dagegen verloren. Die große Inspektion an neu gekauften Pkw wurde zu 77 %, an gebraucht gekauften nur zu 59 % in einer Vertragswerkstatt durchgeführt. Da gebraucht gekaufte Fahrzeuge älter sind als neu gekaufte und das Fahrzeugalter ein entscheidendes Kriterium dafür ist, wo Arbeiten durchgeführt werden, erklärt sich diese Differenz sehr einfach mit eben dem Fahrzeugalter.

Der Vertragswerkstätten-Anteil bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren erreichte wieder hohe, nämlich 90 %. Waren die Fahrzeuge dagegen acht Jahre und älter, dann ließen nur noch 44 % (2009: 45 %) der Halter die große Inspektion in einer Vertragswerkstatt durchführen. Der Vertragswerkstätten-Anteil steigt nicht mehr konstant in Relation zum Einkommen des Fahrzeughalters. Denn auch Halter mit einem Einkommen von 1.000 bis 1.999 Euro beauftragten eine Vertragswerkstatt zu 65 % und Halter mit einem Einkommen von 2.000 bis 2.500 Euro zu 73,8 %. Sie lie-

35 Ort der Durchführung der großen Inspektion



36 Ort der Durchführung der kleinen Inspektion



ßen damit am häufigsten in Vertragswerkstätten warten. Die großen Inspektionen wurden zu nur 56 % in Vertragswerkstätten durchgeführt, wenn das Einkommen zwischen 1.500 und 1.999 Euro lag und nur zu 47 % wenn das Einkommen unter 1.000 Euro lag. Männer beauftragten mit der

Durchführung der großen Inspektion zu 69 % eine Vertragswerkstatt, Frauen ebenfalls zu 69 %. Letztere beauftragten zu 21 % sonstige Werkstätten, Männer nur zu 19 %.

Verlust für sonstige Werkstätten und Vertragswerkstätten

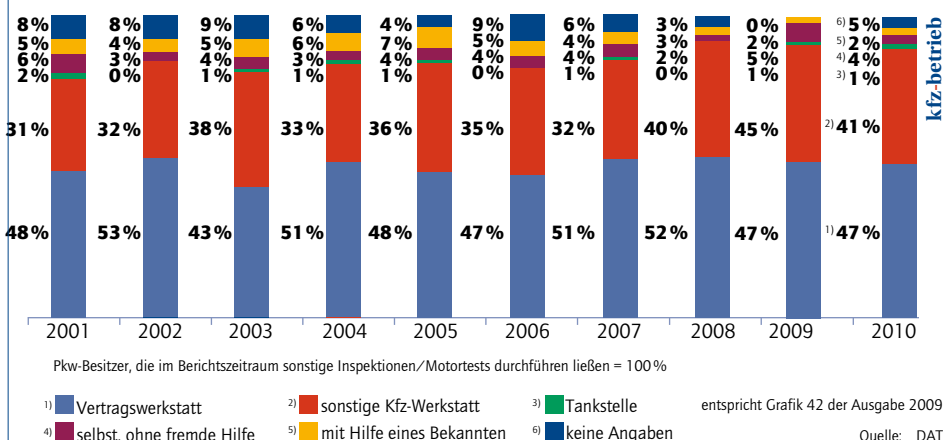
Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte im Jahr 2010 93 % und lag somit niedriger als im Jahr 2009 (97 %). Sowohl die Vertragswerkstätten als auch die sonstigen Werkstätten haben im Jahr 2010 Marktanteile verloren.

2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

Der Marktanteil der Vertragswerkstätten ist 2010 bei der Durchführung einer kleinen Inspektion/eines Pflegedienstes um ganze 7 % gestiegen, nämlich auf 68 % (2009: 61 %). Weitere 25 % (2009: 29 %) dieser Arbeiten wurden in sonstigen Werkstätten durchgeführt, womit der gesamte Werkstättenanteil 93 % erreichte. Dies zeigt Grafik 36. Die Bandbreite des Vertragswerkstätten-Anteils bei den verschiedenen Marken reicht von 40 % bis 76 %, wobei auch bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Importeuren (69 %) einen gegenüber den deutschen Marken (66 %) höheren Marktanteil hatten.



37 Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest



Anders als bei der großen Inspektion haben bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Vertragswerkstätten der Importeure gegenüber 2009 (65%) gewonnen, die der deutschen Hersteller ebenso, allerdings erheblich mehr, ganze 8% zum Vorjahr, (2009: 58%). Was für die große Inspektion gilt, gilt auch für die kleine Inspektion/den Pflegedienst: Das Fahrzeugalter hat wesentlichen Einfluss darauf, wo die Arbeiten durchgeführt werden. So hatten die Vertragswerkstätten bei den maximal vier Jahre alten Fahrzeugen einen Anteil von 90%, bei den acht Jahre und älteren nur noch 40%.

Frauen beauftragten zu 63% eine Vertragswerkstatt und zu 27% eine sonstige Werkstatt,

was für Letztere einen Anteilsverlust von 14% bedeutet. Die Vergleichswerte für Männer waren 70% für Vertragswerkstätten und 20% für sonstige Werkstätten, was nahezu unveränderte Werte zum Vorjahr sind.

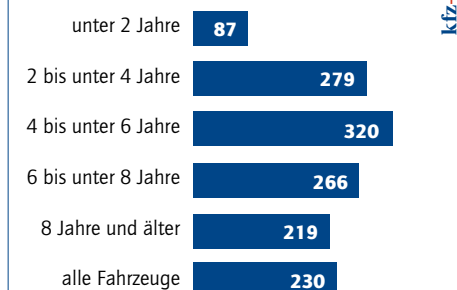
2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen Inspektionen ersetzen vor allem die Halter älterer Fahrzeuge häufig durch sonstige Inspektionen oder Motortests. Mit Angeboten wie „Urlaubs-Check“ oder „Winter-Check“ haben sich die Werkstätten auf diese Verhaltensweise eingestellt. Wie sehr das Fahrzeugalter Einfluss auf die Durchführung einer sonstigen Inspektion/eines Motortests hat, zeigt sich darin, dass solche Arbeiten an wenigstens sechs Jahre alten Fahrzeugen mehr als doppelt so häufig durchgeführt wurden als an den unter vier Jahre alten Fahrzeugen. Wie Grafik 37 zeigt wurden 2010 diese Arbeiten zu 47% in einer Vertragswerkstatt und zu 41% in einer sonstigen Werkstatt durchgeführt. Dabei haben die Vertragswerkstätten zum Vorjahr nichts eingebüßt und die sonstigen Werkstätten 4% verloren.

2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

230 Euro gaben die Fahrzeughalter 2010 im Durchschnitt für die Wartung ihres Fahrzeugs aus, das ist mehr als im Jahr zuvor (228 Euro). Das

38 Wartungsaufwand 2010 nach Kfz-Alter (in Euro)

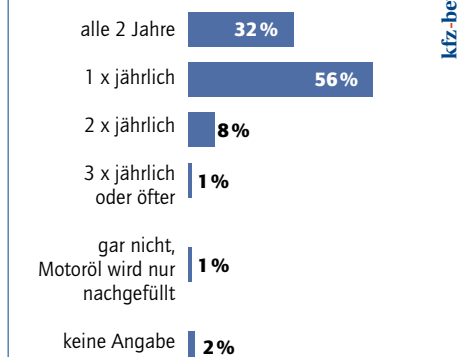


hängt sicherlich damit zusammen, dass die Zahl der Wartungshäufigkeit insgesamt von 0,87 auf durchschnittlich 0,91 Wartungsarbeiten pro Pkw (siehe Grafik 30) angestiegen ist.

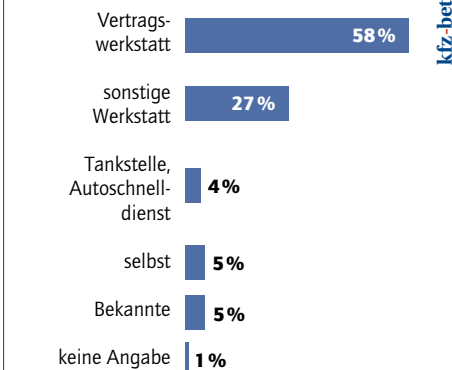
Zugleich hat auch das Einholen von Kostenvoranschlägen in Verbindung mit Wartungsarbeiten im Vergleich zum Vorjahr etwas abgenommen (siehe dazu Teil II, 4.2), aber dennoch agieren die Fahrzeughalter auch 2010 preissensibel.

Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2010 bei 14.800 km lag,

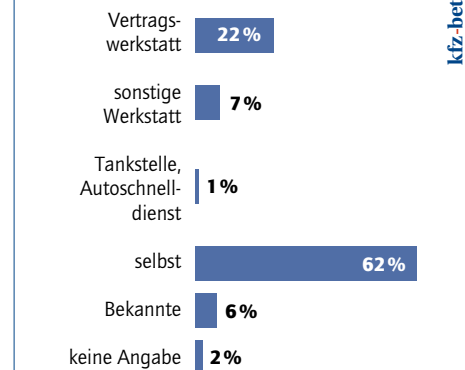
39 Häufigkeit des Ölwechsels



40 Ölwechsel führt durch



41 Nachfüllen von Öl durch





2.4 Ölwechselgewohnheiten

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

2010 wurden 0,91 Ölwechsel je Fahrzeug pro Jahr durchgeführt. 2009 0,88, 2008 waren es 0,91 und 2007 0,93. Dies ergibt sich aus der in Grafik **39** dargestellten Häufigkeitsverteilung. Bezogen auf die Jahreslaufleistung von 14.800 km bedeuten die 0,91 Ölwechsel, dass statistisch alle 16.264 km das Motoröl gewechselt wurde (2009: alle 16.205 km).

Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an den Ölwechseln liegt 2010, wie Grafik **40** zeigt, bei 85 % und ist damit weiter angestiegen.

Autoschnelldienste und Tankstellen, die bei Wartungsarbeiten insgesamt nahezu bedeutungslos sind, haben 2010 für das Durchführen des Ölwechsels zwei Prozentpunkte hinzugewonnen und führten bundesweit 4 % aller Ölwechsel durch. Der Do-it-yourself-Bereich hat beim Ölwechsel eine deutlich größere Bedeutung als bei der Fahrzeugwartung. 10 % (2009: 15 %) der Ölwechsel wurden 2010 in Eigenregie durchgeführt, erheblich weniger als noch 2009. Häufig wird zwischen den Ölwechseln auch Motoröl nachgefüllt, insbesondere bei älteren Fahrzeugen ist dies oft erforderlich. Das Nachfüllen wird, wie Grafik **41** zeigt, mehrheitlich von den Haltern selbst erledigt.

Wie Wartungs- und Reparaturarbeiten werden auch Ölwechsel mit zunehmendem Fahrzeugalter immer seltener in Vertragswerkstätten durchgeführt. So lag deren Marktanteil bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen bei 85 % (2009: 83 %); ganz kontinuierlich sinkt dieser Anteil auf 32 % (2009: 28 %) bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Mit dem Fahrzeugalter steigt dafür der Anteil der sonstigen Werkstätten/Tankstellen, die an den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen nur 10 % der Ölwechsel durchführten, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen dagegen auf 52 % kommen. Ähnlich entwickelte sich der Do-it-yourself-Anteil, der von 5 % bei den unter zwei

42 Verwendete Ölsorten kfz-betrieb

	Deutschland
Synthetik-Öl 0W-30/0W-40	31 %
sonstiges Synthetik-Öl	11 %
herkömmliches Mehrbereichs-Öl	23 %
weiß nicht/keine Angaben	35 %

entspricht Grafik 47 der Ausgabe 2009

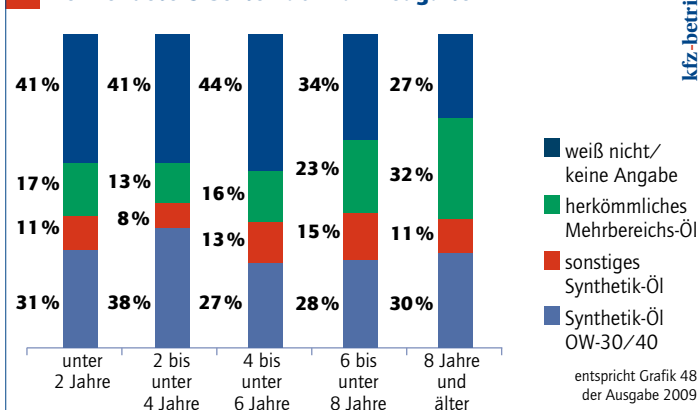
Quelle: DAT

dann ergibt sich wie 2008 und 2009 ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,6 Cent pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren. Den höchsten Aufwand hatten erneut die vier bis unter sechs Jahre alten Fahrzeuge. Gestiegen ist der Betrag, den die Halter von Fahrzeugen ab einem Alter von mehr als acht Jahren in die Wartung investiert haben. Dies waren 2009 noch durchschnittlich 216 Euro, 2010 sind es 219 Euro (Grafik **38**). Vor etwa 25 bis 30 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Da die „Lebenserwartung“ der Fahrzeuge auf über zwölf Jahre gestiegen ist, lohnt es sich für die Fahrzeughalter auch in den Werterhalt ihrer Fahrzeuge zu investieren.

In Abhängigkeit von der Fahrzeugmarke lag der Wartungsaufwand zwischen 172 Euro und 341 Euro. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2010

durchschnittlich 241 Euro für die Fahrzeugwartung im Vergleich zu 2009 (238 Euro) aus; die Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge investierten mit 219 Euro den gleichen Betrag wie 2009. Je höher die Laufleistung des Fahrzeugs, desto höher war tendenziell auch der Wartungsaufwand. Bei einer Jahresfahrleistung von unter 10.000 km erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 3,0 Cent; lag die Jahresfahrleistung über 30.000 km, dann gaben die Fahrzeughalter nur 1,3 Cent pro gefahrenem Kilometer aus. Die vorstehend genannten Daten zum Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber an nur 69 % der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 333 Euro oder 2,3 Cent pro gefahrenem Kilometer lag (2009: 361 Euro; 2,5 Cent/km).

43 Verwendete Ölsorte nach Fahrzeugalter



entspricht Grafik 48 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

44 Häufigkeit von Verschleißreparaturen

kfz-betrieb

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,81	0,80	0,86	0,76	0,79	0,75	0,72	0,70	0,62	0,67

Basis: Pkw-Bestand

entspricht Grafik 49 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

Jahre alten Fahrzeugen auf 16% (2009: 27%) bei acht Jahre und älteren Fahrzeugen stieg.

Motorölsorte oft unbekannt

Ein qualitativ hochwertiges Öl scheint für die Fahrzeughalter (oder auch die Werkstätten) wichtig zu sein. Der Anteil liegt nach wie vor bei über 40%, und blieb gegenüber dem Vorjahr unverändert. Wie auch schon 2009 gaben 2010 42% der Halter an, dass der Motor ihres Fahrzeugs mit Synthetik-Öl geschmiert wird (Grafik 42). In den drei Jahren zuvor waren dies 42%, 46% und davor, 47%. Mehr als jeder dritte Fahrzeughalter (35%) konnte oder wollte abermals nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors seines Fahrzeugs eingefüllt wurde. Je nach Fahrzeugalter wissen zwischen 27% bis 44% der Nutzer nicht, welche Motorölsorte sie allgemein verwenden (Grafik 43).

3. Instandsetzungsbereich

3.1 Verschleißreparaturen sind wieder angestiegen

Nachdem es den Herstellern/Importeuren gelungen war, die Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate zu verlängern, mit der Folge, dass die Zahl der Verschleißreparaturen je Pkw und Jahr

45 Instandsetzungen 2010 nach Kfz-Alter (Reparaturen pro Jahr und Pkw)

kfz-betrieb

unter 2 Jahre	0,13
2 bis unter 4 Jahre	0,31
4 bis unter 6 Jahre	0,53
6 bis unter 8 Jahre	0,76
8 Jahre und älter	1,06
alle Fahrzeuge	0,67

Quelle: DAT

entspricht Grafik 50 der Ausgabe 2009

46 Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten 2010

kfz-betrieb

Bremsbeläge	14%
elektrische Anlage	9%
Motor	8%
Lenkung/Radaufhängung	8%
Abgasanlage	5%
Motorelektrik	5%
Bremsanlage	6%
Stoßdämpfer	3%
Getriebe/Kupplung	2%
Rostschäden	2%

entspricht Grafik 51 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

47 Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit

kfz-betrieb

Instandsetzungen an	Alter des Wagens				
	bis 2 Jahre	2-4 Jahre	4-6 Jahre	6-8 Jahre	8 J. und älter
Abgasanlage	0%	0%	2%	2%	11%
elektrische Anlage	3%	9%	7%	11%	12%
Rostschäden	0%	1%	2%	2%	4%
Motorelektrik	2%	2%	3%	3%	9%
Bremsanlage (ohne Beläge)	1%	3%	5%	7%	10%
Getriebe/Kupplung	1%	0%	3%	5%	2%
Motor	1%	5%	8%	14%	10%
Stoßdämpfer	0%	1%	3%	2%	6%
Lenkung/Radaufhängung	0%	3%	5%	6%	16%
Bremsbeläge	2%	4%	12%	19%	22%
Sonstiges	5%	5%	3%	5%	5%
gesamt	0,13	0,31	0,52	0,75	1,06

Mehrfachnennungen sind möglich entspricht Grafik 52 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

48 Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen

kfz-betrieb

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	49%	54%	45%	41%	46%	49%	49%	45%	43%	43%
von sonstig. Kfz-Werkstatt	25%	26%	33%	37%	35%	35%	33%	37%	40%	43%
von Tankstelle	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
selbst, ohne fremde Hilfe	9%	8%	9%	7%	6%	5%	6%	7%	7%	7%
mit Hilfe eines Bekannten	7%	8%	6%	7%	9%	4%	8%	9%	7%	5%
keine Angabe	9%	4%	6%	8%	4%	7%	4%	2%	2%	2%

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

entspricht Grafik 53 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

immer weiter zurückging, ist sie 2010 mit 0,67 derartigen Reparaturen pro Pkw wieder angestiegen. (Grafik 44). Das Durchschnittsalter des Pkw-Bestands lag 2010 bei 8,3 Jahren und ist damit auch wieder gestiegen. Dies erklärt zum Teil den Anstieg der Verschleißreparaturen. Man kann mutmaßen, dass die Fahrzeughalter die eine oder andere eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen ließen.

Verschleißschäden wurden 2010 an 38 % (2009: 37 %) aller Fahrzeuge beseitigt. An den Fahrzeugen, die tatsächlich repariert wurden, fielen damit zirka 1,8 (2009: 1,7) Reparaturen an. Nur an 10 % der bis zwei Jahre alten Fahrzeuge wurden Verschleißschäden beseitigt. Die höchste Reparaturquote war erwartungsgemäß an den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen zu verzeichnen. An 56 % der Pkw dieser Altersklassen wurden 2010 Reparaturen durchgeführt.

Mehr Verschleiß bei älteren Fahrzeugen

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

Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt Grafik 46, wobei der Ersatz von Bremsbelägen und die Beseitigung von Störungen in der elektrischen Anlage auch 2009 die Spitzenplätze einnahmen. Den Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenshäufigkeit der wesentlichen Verschleißteile/-Aggregate zeigt Grafik 47.

3.2 Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen ist konstant

Die Vertragswerkstätten führten 2010 43 % der Verschleißreparaturen durch (2009: 43 %). Die sonstigen Werkstätten erreichten dagegen einen Marktanteil von 43 % nach 40 % im Jahr 2009. Dies zeigt Grafik 48, die auch ausweist, dass die Reparaturen im Do-it-yourself gegenüber dem Vorjahr weiter zurückgegangen sind. Sie liegen jetzt bei 12 % (2009: 14 %).

Grafik 49 weist aus, wie sich die Marktanteile bei der Durchführung von Verschleißreparaturen an den einzelnen Aggregaten darstellen. Dabei fällt auf, dass die sonstigen Werkstätten bei Reparaturen an der Bremsanlage und beim Ersetzen der Bremsbeläge, bei Schäden an den Stoßdämpfern, der Lenkung und an der Radaufhängung, aber

An 56 % der mindestens acht Jahre alten Fahrzeuge wurden Reparaturen durchgeführt

auch bei Reparaturen der Abgasanlage besonders gut abschneiden. Gerade sogenannte Auto-schnelldienste bieten viele dieser Arbeiten zu für Autofahrer attraktiven „Paketpreisen“ an.

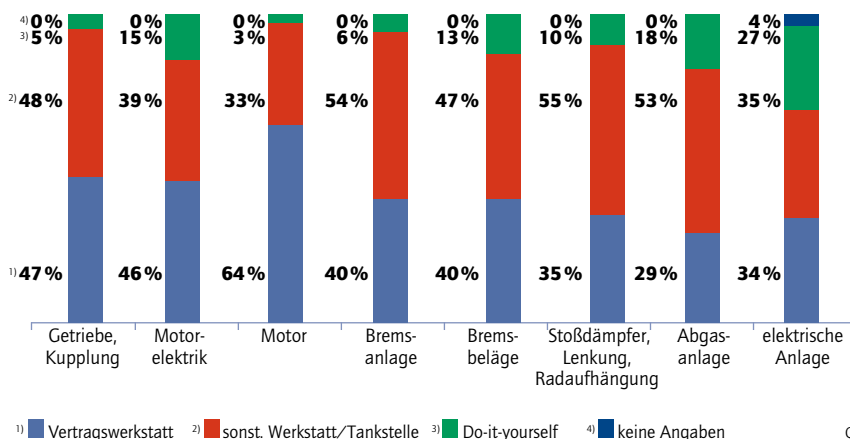
Wie bei der Fahrzeugwartung werden auch bei der Beseitigung von Verschleißschäden mit zunehmendem Fahrzeugalter tendenziell immer mehr Arbeiten von sonstigen Werkstätten oder im Do-it-yourself durchgeführt. Dies zeigt Grafik 50. Bei über 69 % liegt der Vertragswerkstätten-Anteil bei den unter acht Jahre alten Fahrzeugen; sind die Fahrzeuge mindestens acht Jahre alt, haben diese Betriebe nur noch einen Anteil von 28 %. Sehr unterschiedlich verhalten sich die Halter neu bzw. gebraucht gekaufter Fahrzeuge (Grafik 51). Da die neu gekauften Fahrzeuge im

Durchschnitt rund fünf, die gebraucht gekauften dagegen über neun Jahre alt waren, ist dieser Unterschied vornehmlich auf das Fahrzeugalter zurückzuführen.

Für die Vertragswerkstätten nimmt mit zunehmendem Alter der Fahrzeughalter die Treue der Kunden zu, wenn es um die Beseitigung von Instandsetzungsreparaturen geht. Der Anteil der Vertragswerkstätten, die Reparaturen an Fahrzeugen von 23- bis 30-jährigen Fahrzeughaltern durchführten, lag im Jahr 2010 bei nur 23 %, der Anteil in der Gruppe der über 50-jährigen Fahrzeughalter bei 50 %.

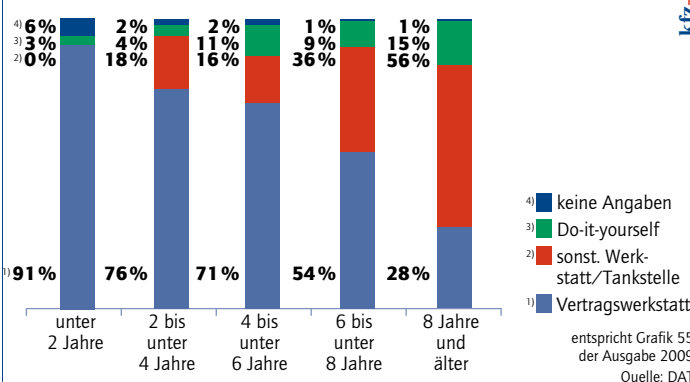
Das verfügbare Haushaltseinkommen scheint nicht mehr entscheidend dafür zu sein, wo repariert wird. Lag das Netto-Einkommen zwischen 1.000 und 1.500 Euro, dann wurden die Vertragswerkstätten bei 49 % der Arbeiten beauftragt, Halter mit einem Einkommen über 1.500 bis

49 Ort der Durchführung von Instandsetzungsarbeiten nach Aggregaten 2010



Quelle: DAT
entspricht Grafik 54 der Ausgabe 2009

50 Ort der Reparaturdurchführung 2010 nach Fahrzeugalter



entspricht Grafik 55 der Ausgabe 2009
Quelle: DAT

51 Ort der Durchführung von Reparaturen 2010 nach Fahrzeugerwerb

	neu gekauft	gebraucht gekauft
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	61 %	32 %
von sonstiger Kfz-Werkstatt	29 %	52 %
von Tankstelle	0 %	0 %
selbst, ohne fremde Hilfe	2 %	10 %
mit Hilfe eines Bekannten	5 %	5 %
keine Angabe	3 %	1 %

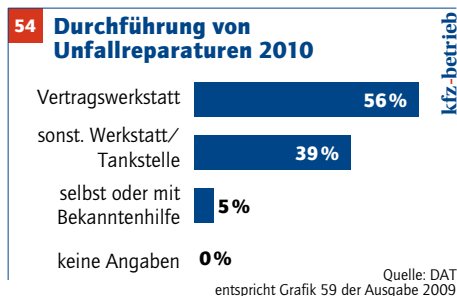
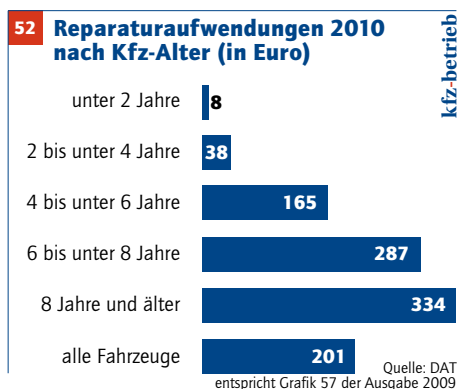
Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100 %
entspricht Grafik 56 der Ausgabe 2009
Quelle: DAT

1.999 Euro beauftragten Vertragswerkstätten hingegen nur zu 17 % mit diesen Arbeiten.

Wie auch bei der Durchführung der großen Inspektion im Wartungsbereich lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei den deutschen Marken bei Verschleißreparaturen unter dem der Import-Marken. Der Unterschied war mit 40 % zu 48 % geringer als bei den Wartungsarbeiten.

3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug ist 2010 gestiegen und auch der finanzielle Aufwand für diese Reparaturen stieg durchschnittlich.



Während die Fahrzeughalter 2009 durchschnittlich noch 172 Euro investierten, wendeten die Fahrzeughalter im Jahr 2010 201 Euro je Fahrzeug für die Beseitigung von Verschleißschäden auf, siehe dazu Grafik 52. Diese 201 Euro bedeuten bei der Jahresfahrleistung von 14.800 km einen Reparaturaufwand von 1,4 Cent/km, deutlich höher zu 2009 als die Jahreslaufleistung niedriger war.

Es wurde schon erwähnt, dass 2010 nur an 38 % aller Pkw Verschleißreparaturen durchgeführt wurden. Die vorstehend genannten Zahlen über den Reparaturaufwand beziehen sich aber auf die Gesamtheit der Fahrzeuge. Dies bedeutet, dass in die Fahrzeuge, die tatsächlich repariert wurden, durchschnittlich rund 529 Euro investiert wurden. 2009 waren dies rund 464 Euro. Der Aufwand für Verschleißreparaturen steigt mit der Jahresfahrleistung zwar absolut an, aber bei Weitem nicht so stark wie die Fahrleistung selbst. Bei einer Jahresfahrleistung unter 10.000 km lag der Reparaturaufwand für alle Pkw bei 2,09 Cent pro Kilometer und bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 km bei 0,89 Cent pro Kilometer. Die entsprechenden Daten für die tatsächlich reparierten Fahrzeuge waren 6,6 Cent/km bzw. 1,9 Cent/km.

Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanzbasis durchgeführt wurden, sind in den vorgenannten Beträgen nicht berücksichtigt.

3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

2010 wurde im Auftrag der Fahrzeughalter an 9,5 % aller Pkw eine Unfallreparatur durchgeführt. Bei wem die Halter diese Unfallreparaturen in Auftrag gegeben haben, zeigen die zwei Grafiken 53 und 54. Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Die Vertragswerkstätten haben vier Prozentpunkte hinzugewonnen, die sonstigen Werkstätten 4 % verloren. Der hohe Marktanteil der sonstigen Werkstätten im Vergleich zu den Jahren vor 2004 ist auch Folge der aktiven „Schadensteuerung“ durch die Versicherer. Die Änderung des Schadenersatzrechts zum 1. August 2002, die schon für 2003 hätte erwarten lassen, dass die Werkstätten insgesamt Marktanteile gewinnen, hat, so scheint es, jetzt ebenso gegriffen wie die Änderung des Gewährleistungsrechts im Gebrauchtwagen-geschäft. Deutlich wird dies zusätzlich an dem recht geringen Marktanteil des Do-it-yourself, das aller-

dings differenziert betrachtet werden sollte. Siehe dazu die neue Grafik 64.

Junge Fahrzeuge häufiger in der Vertragswerkstatt

Wie bei Wartung und Verschleiß ist auch bei Unfallreparaturen das Fahrzeugalter ein wichtiges Kriterium dafür, wo diese in Auftrag gegeben werden. Für 80 % der Halter unter vier Jahre alter Fahrzeuge ist die Vertragswerkstatt die richtige Adresse; bei mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gilt dies nur noch für immerhin 32 %.

Dagegen werden bei den wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen Unfallreparaturen zu 61 % in sonstigen Werkstätten in Auftrag gegeben. Bei neu gekauften Fahrzeugen beauftragten die Fahrzeughalter zu 69 % eine Vertragswerkstatt mit der Instandsetzung eines Unfallschadens, bei gebraucht gekauften waren es 34 %.

Do-it-yourself auf niedrigem Niveau

Der Do-it-yourself-Anteil bei der Reparatur von Unfallschäden ist 2010 auf 4 % gesunken (2009: 5 %). Bei kleineren Schäden werden die Fahrzeuge gelegentlich unrepariert weiterbenutzt. In zahlreichen Fällen wird ein unfallbeschädigtes Fahrzeug aber auch unrepariert in Zahlung gegeben, weshalb Unfallschäden häufig von Kfz-Betrieben in eigener Regie instand gesetzt werden. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung ist nicht zu ermitteln, wie hoch die Zahl dieser Fälle ist. Legt man Zahlen der Versicherer über die Gesamtzahl der regulierten Schäden zugrunde, dann muss man von einer beachtlichen Menge ausgehen.

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

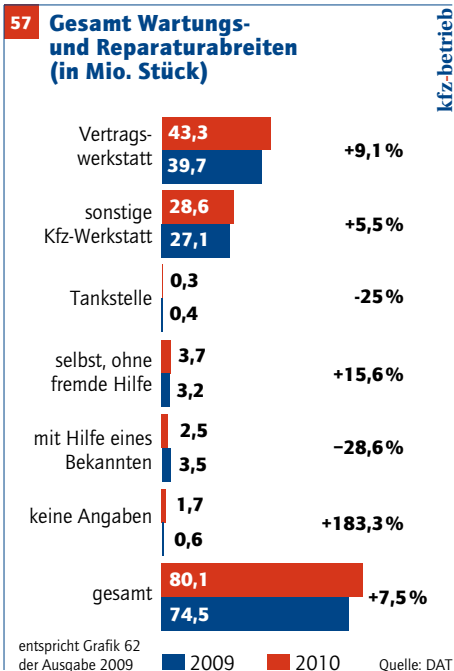
Immer noch nutzen Unfallgeschädigte die Möglichkeit der fiktiven Schadenabrechnung, sehr zum Leidwesen des Kfz-Gewerbes. Denn diese Abrechnungsvariante hat vielfach zur Folge, dass kleinere Schäden gar nicht repariert werden oder dass der

53 Ort der Durchführung von Unfallreparaturen

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent									
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	69 %	61 %	60 %	52 %	51 %	59 %	58 %	56 %	52 %	56 %
von sonstig. Kfz-Werkstatt	24 %	28 %	28 %	35 %	36 %	36 %	35 %	36 %	43 %	39 %
von Tankstelle	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
selbst, ohne fremde Hilfe	4 %	6 %	3 %	4 %	5 %	3 %	0 %	2 %	2 %	1 %
mit Hilfe eines Bekannten	2 %	3 %	1 %	6 %	4 %	1 %	5 %	3 %	3 %	4 %
keine Angabe	1 %	1 %	8 %	3 %	4 %	1 %	2 %	3 %	0 %	0 %

Quelle: DAT

entspricht Grafik 58 der Ausgabe 2009



Schaden „billiger“ im Do-it-yourself-Verfahren oder gelegentlich auch im Ausland (Stichwort „Reparatortourismus“) beseitigt wird.

4. Zusammenfassung

4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Im Auftrag der Fahrzeughalter wurden 2010 je Pkw 0,91 Wartungsarbeiten, 0,67 Verschleiß- und 0,10 Unfallreparaturen durchgeführt, insgesamt also 1,68 (2009: 1,58; 2008: 1,76; 2007: 1,78; 2006: 1,81) Arbeiten. Aufgrund des gestiegenen Fahrzeugbestands, wie schon erwähnt einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge, ist damit die Gesamtzahl der von den Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten deutlich gestiegen, und zwar um 7,5 %. Dies zeigt Grafik **57**.

Bei allen Reparatur- und Wartungsarbeiten war 2010 eine Steigerung zu verzeichnen. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt Grafik **55**. Die Vertragswerkstätten hatten in diesem Teilbereich ein Plus von 1 % zu

verzeichnen, die sonstigen Werkstätten mussten dagegen ein Minus von 3 % verzeichnen. Der Do-it-yourself-Bereich ist bei der Fahrzeugwartung um 2 % gefallen.

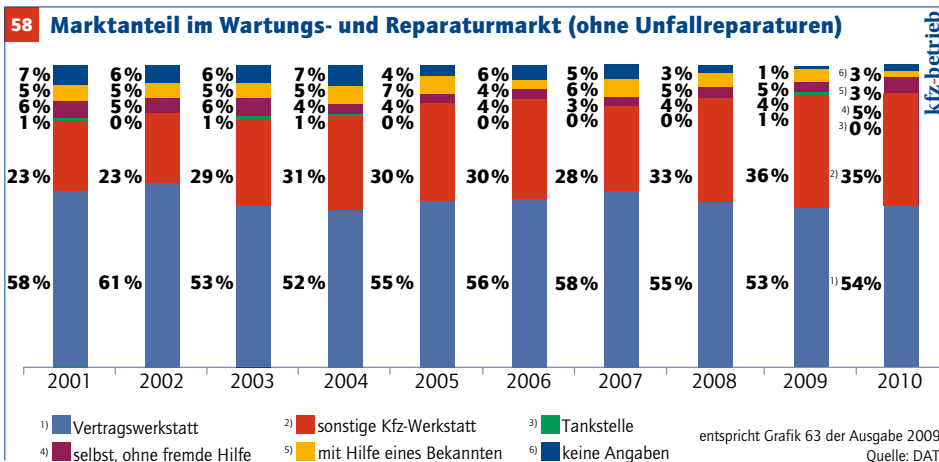
Vertragswerkstätten halten Marktanteile bei Reparaturen

Die Vertragswerkstätten haben 2010 ihren Marktanteil bei der Durchführung von Verschleißreparaturen gehalten. Bei der Durchführung von Unfallreparaturen steigerten sie ihren Marktanteil um vier Prozentpunkte auf 56 %.

Die sonstigen Werkstätten gewannen bei Verschleißreparaturen 2010 einen Marktanteil von 43 %, nach 40 % 2009, und bei Unfallreparaturen ging der Geschäftsanteil auf 39 % zurück (2009: 43 %).

Die Marktanteile bei Unfall- und bei Verschleißreparaturen aber auch bei der Wartung zeigen die Grafiken **54** bis **56**,



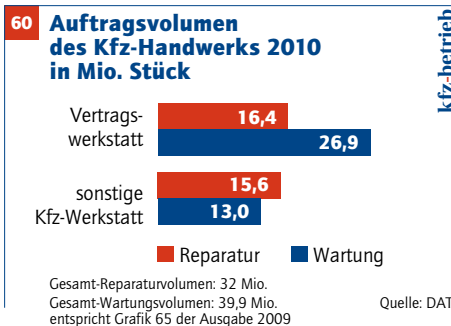


aus denen auch hervorgeht, dass sich der Do-it-yourself-Bereich rückläufig entwickelte.

Die Antworten auf die Frage an die Fahrzeughalter, ob sie Systemanbieter beauftragen, zeigen, dass die Fahrzeughalter die verschiedenen Systemanbieter immer noch nicht als eigenständige „Marke“, sondern als „sonstige Werkstatt“ in Abgrenzung zur Vertragswerkstatt sehen. Die Marktanteile der Systemanbieter insgesamt haben sich sowohl bei großer Inspektion, Unfallreparatur als auch Verschleißreparatur unterschiedlich entwickelt. Die Prozentwerte für 2009 liegen in der genannten Reihenfolge bei 4,4%, 8,9% und 6,8%; für das Jahr 2010 lauten die entsprechenden Werte: 4,7%, 3,6% und 7,8%. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation insgesamt auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) gibt Grafik 58 Auskunft.

Bei alten Autos dominieren die sonstigen Werkstätten

Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß das, was für die einzelnen Bereiche Wartung, Verschleiß und Unfall gilt: Mit zunehmendem Fahrzeugalter wechseln die Fahrzeughalter in großer Zahl von der Vertragswerkstatt zu sonstigen Werkstätten, die, wie Grafik 59 zeigt, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten weit überholen.



Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself haben in diesem Fahrzeugalter „Konjunktur“.

4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Auch 2010 ist die Zahl der Kfz-Betriebe noch etwas gesunken. Gab es 2009 noch 38.300 Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später nur noch 38.050, das sind allerdings nur noch 250 Betriebe weniger, 2009 waren es 800. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man unter Zugrundelegung der Ergebnisse der Untersuchung über das Kundendienstverhalten die Wettbewerbssituation dieser Betriebe betrachtet. Diese 38.050 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter 71,9 Mio. Reparatur- und Wartungsaufträge. Gegen-

über 2009 (66,8 Mio. Aufträge) ein Plus von 7,6%. Wie sich die Reparatur- bzw. Wartungsaufträge auf die Vertrags- bzw. sonstigen Werkstätten verteilen, zeigt Grafik 60.

2010 konnten die Vertragswerkstätten 54,0 % aller Werkstattaufträge für sich verbuchen. In den Jahren zuvor waren dies 53,0% (2009), 55% (2008) und 58% (2007).

Zunahme der Aufträge für die einzelnen Betriebe

Legt man für 2010 den Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge zugrunde, dann hatte jeder der 38.050 Kfz-Betriebe statistisch 1.253 (2009: 1.232) Fahrzeuge zu betreuen. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,68 (2009: 1,58) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt 89% (2009: 89%). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.253 Fahrzeuge, sondern nur 1.115 (2009: 1.096) Fahrzeuge betreute. Bei 1,68 Arbeiten pro Pkw entfielen damit auf jeden Kfz-Betrieb durchschnittlich 1.873 Aufträge durch die Fahrzeughalter. Das ist gegenüber 2009 (1.732 Aufträge) ein Plus von 8,1%. Die Kfz-Branche ist aus dem schweren Fahrwasser heraus. Es bleibt abzuwarten, wie schnell sie sich vollends erholen kann.

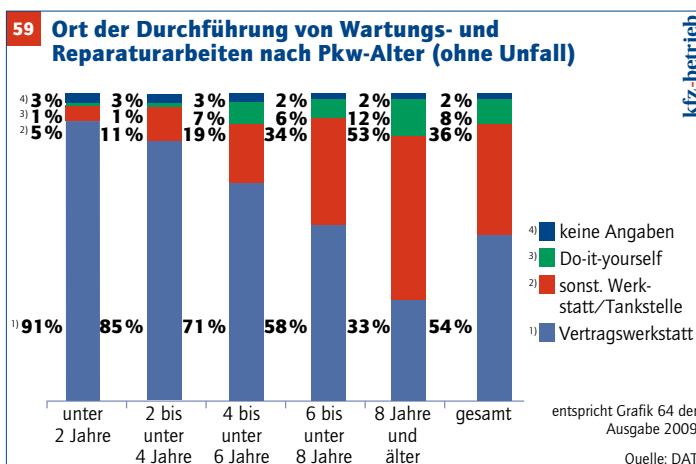
Werkstattkunden sehr zufrieden

Wie schon in den Vorjahren waren auch 2010 die Werkstattkunden mit ihrer Werkstatt insgesamt gesehen sehr zufrieden und urteilten im Schnitt durchweg mit Noten besser als 2.

Interessant ist die Feststellung, dass die Fahrzeughalter gebraucht gekaufter Fahrzeuge mittlerweile ähnliche Noten vergeben wie die Neuwagenkäufer. Weiterhin war die Bewertung in fünf Bereichen besser und in keinem Bereich schlechter. Die Bewertung der Fahrzeughalter insgesamt entnehmen Sie Grafik 61. Auch die Bewertung der Fahrzeughalter nach ihrem persönlichen Alter ergibt ein differenziertes Bild. So tendieren die 23- bis 29-Jährigen wie auch die 50-Jährigen und Älteren zu einer Note 2+. Die sehr jungen Fahrzeughalter bis 20 Jahre fühlen sich dagegen eher etwas schlechter betreut und auch die Fahrzeughalter im Alter von 30 bis 49 Jahren stehen in ihrer Bewertung bei der Note 2. Der ein oder andere Betrieb muss sicherlich noch daran arbeiten, seine Kunden zufrieden zu stellen, bei den meisten Betrieben sind die Kunden jedoch mindestens zufrieden, wenn nicht gar sehr zufrieden. Auch 2010 gab es Werkstattkunden, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur wenig oder gar nicht zufrieden waren, statistisch waren dies 2010 nur noch rund 2% (2009: 6%).

Etwas weniger Kostenvoranschläge

87% der Autofahrer, die ihr Fahrzeug in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, brachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren also Stammkunden (2009: 89%); dieser Kunden-



stammanteil verschlechterte sich um 2 %. 91 % der Halter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, wechselten nie die Werkstatt; war das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann traf dies für 83 % der Halter zu. Die Fahrer von Importmarken gingen erneut zu 88 % (2009: 88 %) immer in dieselbe Werkstatt, die Fahrer deutscher Marken zu 86 %, was ein Minus zum Vorjahr von 3 % bedeutet. Bei den Fahrzeughaltern ab 50 Jahren und älter blieben im Jahr 2010 ganze 91 % ihrer ganz bestimmten Werkstatt kontinuierlich treu. Im Bereich der 30- bis 49-Jährigen hat sich im Vergleich zum Vorjahr eine negative Entwicklung vollzogen, denn die Treue dieser Altersgruppe lag vormals bei 89 % und jetzt nur noch bei 82 %. Weiterhin besonders loyal verhalten sich die sehr jungen Fahrer unter 22 Jahren, statistisch liegt ihr Wert im Jahr 2010 bei 81 % Werkstatttreue, wobei hier berücksichtigt werden muss, dass ihr Anteil an den Fahrzeughaltern insgesamt nur sehr gering ist. Erwartungs-

61 Werkstätten im Urteil der Kunden	kfz-betrieb	
	Deutschland gesamt	
	2009	2010
Lage des Betriebs	2,0	2,0
Gesamteindruck des Betriebs	1,9	1,8
Ersatzteilbeschaffung	1,8	1,7
kurzfristige Terminvereinbarung	1,6	1,6
Termineinhaltung	1,5	1,4
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,6	1,6
Höflichkeit des Personals	1,5	1,5
Sach- und Fachkenntnisse des Personals	1,6	1,6
Bemühen um reelle Beratung	1,7	1,7
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,6	1,6
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	2,0	1,9
optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,7	1,7
Einhaltung des Kostenvoranschlags	1,6	1,6
telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,6	1,5

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht entspricht Grafik 66 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

71,9 Mio.
Reparatur- und
Wartungsauf-
träge erhielten
die 38.050 Kfz-
Betriebe 2010.

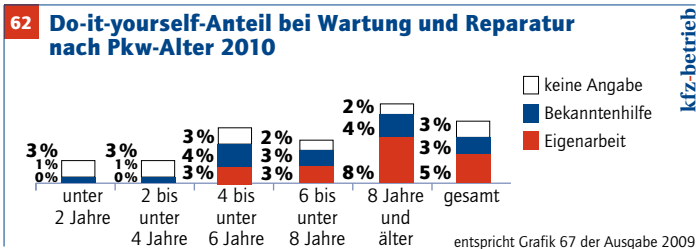


gemäß nimmt die Werkstatttreue mit dem zunehmenden Alter des Pkw ab. Auffällig in den Jahren 2009 und 2010 ist jedoch, dass noch Pkw-Fahrzeuge bis zu einem Alter von acht Jahren zu über 75 % in ein und dieselbe Werkstatt gebracht werden. Bei Fahrzeugen, die älter als acht Jahre alt sind, traf dies sowohl 2009 als auch 2010 nur noch zu 66 % zu.

Die Einholung eines Kostenvoranschlags ist für viele Werkstattkunden noch immer ein Fremdwort, im Jahr 2010 wurden etwas weniger Kostenvoranschläge eingeholt als 2009. Vor der Durchführung von Wartungsarbeiten ließen sich 33 % einen solchen erstellen (29 % von einer, 4 % von mehreren Werkstätten), vor der Erteilung von Reparaturaufträgen waren es immerhin 69 % (61 % und 8 %). Die entsprechenden Anteile 2009 waren 38 % (34 % und 4 %) bzw. 70 % (61 % und 9 %).

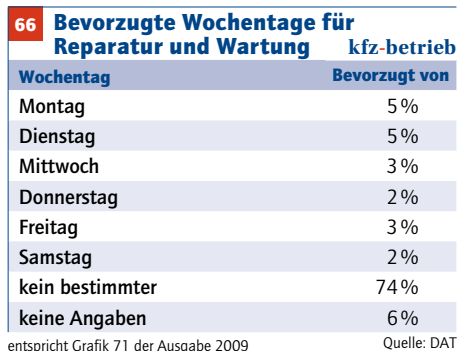
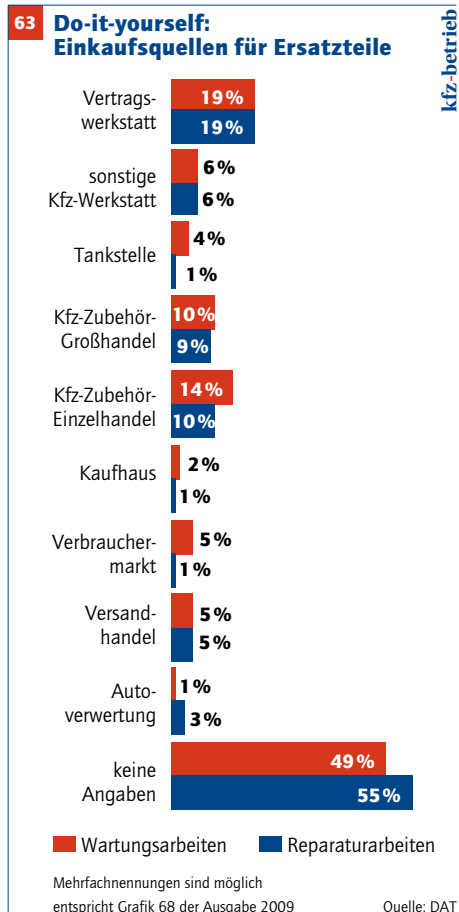
Do-it-yourself zum Vorjahr gestiegen

Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2010 insgesamt zufrieden sein. Dies gilt sowohl für die sonstigen Werkstätten wie aber auch in ganz besonderem Maße für die Vertragswerkstätten. Weit aus zufriedener könnten die Werkstätten jedoch erst dann sein, wenn nicht noch immer viele Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu großen Teilen in Schwarzarbeit) erledigt würden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden 2010 zirka 8 % oder rund 6,2 Mio. aller Arbeiten von den Haltern selbst oder von „Bekannten“ erledigt.



Rechnet man dem Do-it-yourself auch die rund 1,7 Mio. Arbeiten zu, zu denen keine Angaben gemacht wurden, dann kann man von rund 7,9 Mio. im Do-it-yourself erledigten Arbeiten ausgehen. Dies sind deutlich mehr als noch ein Jahr zuvor aber immerhin weniger als 2008. 2009 waren es 6,7 Mio. Do-it-yourself erledigte Arbeiten und 2008 9,4 Mio. Der Do-it-yourself-Anteil nimmt mit dem Fahrzeugalter sehr deutlich zu, dies zeigt Grafik 62, in der auch die Anteile „keine Angabe“ dargestellt sind. Damit die „Heimwerker“ Arbeiten selbst durchführen können, benötigen sie in der Regel Ersatzteile. Grafik 63 zeigt, dass diese Ersatzteile überwiegend (soweit überhaupt Angaben dazu gemacht wurden) in den Vertragswerkstätten und sonstigen Kfz-Betrieben eingekauft werden. Den dabei entstehenden Kundenkontakt sollten diese Werkstätten nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen.

Der Anteil der Do-it-yourself erledigten Arbeiten hängt natürlich auch von der Art der Reparatur ab. Einen Überblick dazu gibt die neue Grafik 64. Der Austausch der Bremsbeläge wurde 2010 zu 12,9 % in Eigenregie durchgeführt, Arbeiten an der Radaufhängung zu 16,5 %. Den größten Eigenanteil haben Arbeiten an der Elektrischen Anlage mit 27,2 %, wobei hier auch einfachere Wartungsarbeiten mit darunter fallen können, wie etwa das Austauschen eines Glühlämpchens. Allerdings sind manchmal auch diese Wartungsarbeiten je nach Fahrzeugtyp mit einem umfangreicheren Aus- und Einbau verbunden. Erfreulicherweise sind Arbeiten im Do-it-yourself im Bereich der Lenkung und der Bremsanlage drastisch zurückgegangen wie der Vergleich mit den entsprechenden Werten des Vorjahres zeigt (siehe Grafik 64).



5. Große Bedeutung des Kundendienstnetzes

Die weiterhin große Bedeutung der Werkstätten zeigt die spezielle Auswertung unserer Befragung nach der Bedeutung der Dichte des Kundendienstnetzes in Bezug auf den gekauften oder demnächst zu kaufenden Pkw. Im Durchschnitt bewerteten 2010 alle der repräsentativ befragten Fahrzeughalter das Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes zu 59 % als wichtig oder gar sehr wichtig (2009: 60 %; 2008: 58 %). Bei den Neuwagenkäufern waren es 2010 78 % (2009: 74 %, 2008: 74 %) und bei den Gebrauchtwagenkäufern



2010 64 % (2009: 60 %, 2008: 34 %). Wir hatten bereits in Teil I auf die zunehmende Bedeutung dieses Kriteriums für die Käufer 2010 hingewiesen. Sehen wir nun auf die Auswertung in der neuen Grafik **65** in Bezug auf Unterschiede zwischen Männern und Frauen, dann haben wir durchweg eine Zunahme der Bedeutung des Kundendienstnetzes von diesem Jahr im Vergleich zum Vorjahr. Lediglich die männlichen Fahrzeughalter bilden eine Ausnahme, wohingegen mehr Frauen unter den Fahrzeughaltern dieses Kaufkriterium für das nächste Fahrzeug als wichtig oder gar sehr wichtig bewerten.

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

Für die Mehrheit der Autofahrer gab es auch 2010 zwischen den einzelnen Wochentagen keine ganz deutlichen Vorzüge für die Beauftragung von Reparatur- und Wartungsarbeiten. Lediglich der Montag und der Dienstag haben gegenüber den anderen Wochentagen einen kleinen Vorsprung. Dies zeigt Grafik **66**. Nur 7 % der Befragten gaben an, sie würden Werkstätten häufiger beauftragen, wenn diese auch an Samstagen arbeiten würden (2009: auch 7 %). Auch die Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von wenigstens 25.000 km würden nur noch zu 6 % (2009: 11 %) die Werkstatt bei Samstags-Öffnung häufiger beauftragen. Ginge es nur nach den mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughaltern, dann bräuchten die Werkstätten gar nicht daran denken, auch samstags zu arbeiten, denn nur noch 4 % dieser Autofahrer hätten 2010 dieses Angebot mit mehr Aufträgen unterstützt (2009: auch 4 %).

64 Do-it-yourself-Anteil bei den verschiedenen Reparaturen			kfz-betrieb
Aggregat	2009	2010	
Motor	8,1 %	3,1 %	
Motorelektrik (Zündung, Anlasser, Lichtmaschine)	12,9 %	14,7 %	
Getriebe/Kupplung	0 %	4,9 %	
Stoßdämpfer	20,1 %	6,0 %	
Radaufhängung	5,8 %	16,5 %	
Lenkung	20,3 %	4,3 %	
Austausch Bremsbeläge	18,2 %	12,9 %	
Bremsanlage (ohne Bremsbeläge)	12,1 %	6,2 %	
Rostschäden am Rahmen und an der Karosserie	30 %	12,3 %	
Abgasanlage	21,2 %	17,8 %	
Elektrische Anlage (Licht, Instrumente, Scheibenwischer etc.)	11,6 %	27,2 %	
Sonstiges	6,5 %	2,6 %	
Gesamtanteil	13,7 %	12,1 %	

100% sind alle durchgeführten Reparaturen im betreffenden Bereich
Grafik ist neu mit dieser Ausgabe 2011

Quelle: DAT

65 Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes					kfz-betrieb
	2009 sehr wichtig/ wichtig	2010 sehr wichtig/ wichtig	2009 weniger wichtig/ unwichtig k.A.	2010 weniger wichtig/ unwichtig k.A.	
Gebrauchtwagenkäufer Frauen	63,8 %	65,4 %	36,2 %	34,6 %	
Gebrauchtwagenkäufer Männer	56,8 %	63,4 %	43,2 %	36,6 %	
Neuwagenkäufer Frauen	73,5 %	75,2 %	26,5 %	24,8 %	
Neuwagenkäufer Männer	75,0 %	80,6 %	25,0 %	19,4 %	
Fahrzeughalter Frauen in Bezug auf den nächsten Pkw-Kauf	56,1 %	59,6 %	43,9 %	40,4 %	
Fahrzeughalter Männer in Bezug auf den nächsten Pkw-Kauf	63,2 %	58,9 %	36,8 %	41,1 %	

Quelle: DAT

Die Öffnung der Werkstätten an Samstagen verliert an Bedeutung

Auch für Vielfahrer zeigt die Studie, dass die Öffnungszeiten von Montag bis Freitag ausrei-

chend sind. Rund 93 % der Vielfahrer würden auch dann nicht häufiger Wartungs- und Reparaturarbeiten beauftragen, wenn die Werkstätten samstags geöffnet wären.

III. Allgemeiner Teil

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

Trotz des deutlichen Anstiegs der Pkw-Preise ist der Neuwagenumsatz 2010 aufgrund der deutlich gesunkenen Stückzahlen gegenüber 2009 gesunken. Lag dieser Umsatz 2009 noch bei 85,74 Mrd. Euro, so ergaben die 2,916 Mio. Neuzulassungen mit einem Durchschnittspreis von 26.030 Euro einen Umsatz von 75,91 Mrd. Euro, ein Minus von rund 11,5%. Besser sah es beim Gebrauchtwagenumsatz aus. Die 6,432 Mio. Umschreibungen mit einem Durchschnittspreis von 8.790 Euro bedeuten einen Umsatz von 56,54 Mrd. Euro, gegenüber den 51,65 Mrd. im Jahr 2009 ein Plus von 9,5%. Die drei Teilmärkte haben sich dabei sehr unterschiedlich entwickelt, sowohl bezüglich der Stückzahl als auch bezüglich des Umsatzes. Die Grafiken 67 und 68 zeigen, dass der Privatmarkt 2010 der große Gewinner war, wogegen der Gebrauchtwagenhandel in einem wachsenden Markt zwar von den Stückzahlen her verloren hat, jedoch beim Umsatz konstant blieb.

Der Gebrauchtwagenmarkt bleibt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor

Der Gebrauchtwagenumsatz 2010 ist deutlich höher als zuvor und bleibt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Immerhin hat der professionelle Handel, also Neu- und Gebrauchtwagenhandel zusammengerechnet, 2010 umsatzmäßig gegenüber 2009 sogar zulegen können. Allerdings ist der Umsatz auf dem Privatmarkt deutlich stärker gestiegen. Dies belegt, dass in diesem Teilmarkt immer noch ein erhebliches Potenzial steckt, um das sich beide Händlermärkte weiter bemühen müssen.

Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2010 auf rund 132,41 Mrd. Euro. An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt einen Anteil von 42,7%. Dies ist ein

höherer Anteil als im Vorjahr (2009: 37,4%). Man kann davon ausgehen, dass die zukünftige Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes nicht nur durch die steigende Fahrzeuglebensdauer eher zunehmen wird, sondern auch dadurch, dass private Käufer aus Kostengründen in zunehmendem Maße von Neu- auf Gebrauchtwagen umsteigen. Im Jahr 2009 hatte die Umweltprämie zu einer Verschiebung geführt.

Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Bei einem Bestand, einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge, von rund 47,680 Mio. Pkw im Jahr 2010 (teilweise vorläufig bzw. geschätzt) summiert sich der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden auf rund 9,58 Mrd. Euro und für die Fahrzeugwartung auf rund 10,97 Mrd. Euro. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung konnte nicht ermittelt werden, wie hoch der Aufwand für die Beseitigung von Unfallschäden war. Nach vorläufigen Angaben der Versicherer liegt deren Gesamtaufwand in der Kfz-Versicherung 2010 bei geschätzten 19,8 Mrd. Euro. Dieser Gesamtaufwand ist jedoch nicht gleichbedeutend mit dem Reparaturaufwand. Man kann davon ausgehen, dass für die Beseitigung von Unfallschäden lediglich zirka 15,8 Mrd. Euro aufgewendet wurden.

Der Aufwand für Wartungsarbeiten, die Beseitigung von Verschleißschäden bzw. Reparaturen und Unfallschäden addiert sich somit auf rund 36,35 Mrd. Euro. In diesem Betrag sind die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben selbst veranlasst wurden, z. B. an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht enthalten, ebenso wenig sind Kosten für auf Garantie oder Kulanz durchgeführte Arbeiten in den 36,35 Mrd. Euro enthalten.

Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz 2010 nur etwa 89% oder rund 32,35 Mrd. Euro zugute. Ein nennenswerter Teil des Umsatzes fließt in Kanäle außerhalb des deutschen Kfz-Gewerbes.

Stichworte sind hier „Schwarzarbeit“ und „Reparaturtourismus“. Ebenso nachteilig für die Kfz-Betriebe ist auch die fiktive Abrechnung von Unfallschäden. Oft genug lassen Geschädigte kleinere Schäden gar nicht reparieren oder führen die Unfallreparaturen selbst oder mit Bekannthilfe (Schwarzarbeit) durch.

Bei der Einschätzung der wirtschaft-



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

2. Alters- und Einkommensstruktur

2.1 Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2010 waren im Durchschnitt 40,1 Jahre alt und damit etwas älter als ein Jahr zuvor (39,2 Jahre). Mit durchschnittlich 36,1 Jahren waren die Käufer auf dem Privatmarkt erneut jünger als die Käufer beim Handel (Neuwagen: 43,6 Jahre; Gebrauchtwagen: 42,6 Jahre). Neuwagenkäufer waren mit 44,0 Jahren wie üblich älter als die Gebrauchtwagenkäufer. Mit einem Durchschnittsalter von 28,1 Jahren (Gebrauchtwagen) bzw. 30,5 Jahren (Neuwagen) waren die Erstkäufer deutlich jünger als die Vor-

67 Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi (nach Stückzahlen)

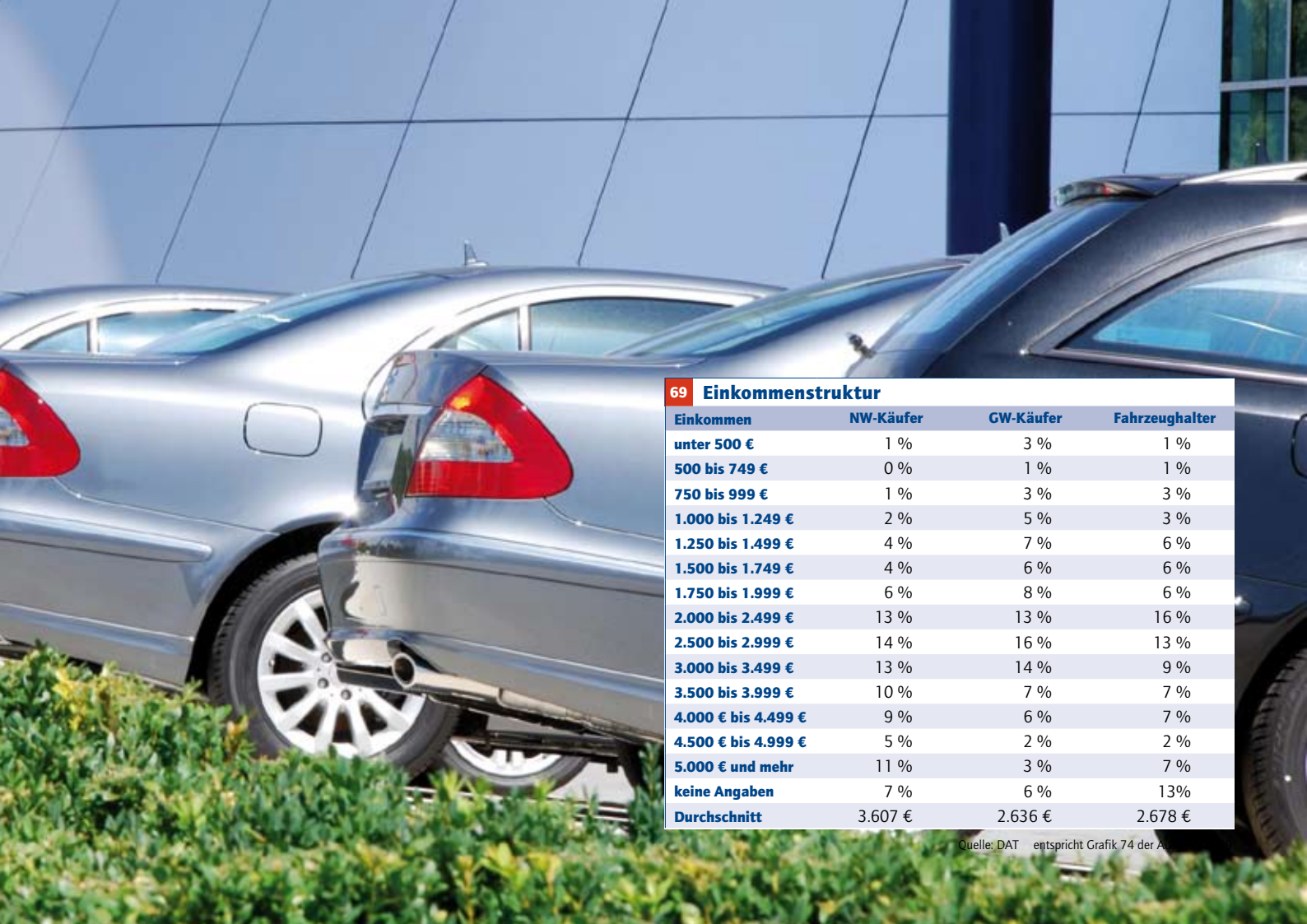
Teilmarkt	2009	2010	Veränderung
Privat	2,465 Mio.	2,894 Mio.	+17,4 %
NW-Handel	2,405 Mio.	2,444 Mio.	+1,6 %
GW-Handel	1,143 Mio.	1,094 Mio.	-4,3 %
gesamt	6,013 Mio.	6,432 Mio.	+7,0 %

Quelle: DAT entspricht Grafik 72 der Ausgabe 2009

68 Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi (nach Umsatz)

Teilmarkt	2009	2010	Veränderung
Privat	12,78 Mrd. €	16,90 Mrd. €	+32,2 %
NW-Handel	30,45 Mrd. €	31,33 Mrd. €	+2,9 %
GW-Handel	8,42 Mrd. €	8,31 Mrd. €	-1,3 %
gesamt	51,65 Mrd. €	56,54 Mrd. €	+9,5 %

Quelle: DAT entspricht Grafik 73 der Ausgabe 2009



69 Einkommenstruktur			
Einkommen	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
unter 500 €	1 %	3 %	1 %
500 bis 749 €	0 %	1 %	1 %
750 bis 999 €	1 %	3 %	3 %
1.000 bis 1.249 €	2 %	5 %	3 %
1.250 bis 1.499 €	4 %	7 %	6 %
1.500 bis 1.749 €	4 %	6 %	6 %
1.750 bis 1.999 €	6 %	8 %	6 %
2.000 bis 2.499 €	13 %	13 %	16 %
2.500 bis 2.999 €	14 %	16 %	13 %
3.000 bis 3.499 €	13 %	14 %	9 %
3.500 bis 3.999 €	10 %	7 %	7 %
4.000 € bis 4.499 €	9 %	6 %	7 %
4.500 € bis 4.999 €	5 %	2 %	2 %
5.000 € und mehr	11 %	3 %	7 %
keine Angaben	7 %	6 %	13 %
Durchschnitt	3.607 €	2.636 €	2.678 €

Quelle: DAT entspricht Grafik 74 der A

besitzkäufer, die 45,1 Jahre (Gebrauchtwagen) bzw. 46,1 Jahre (Neuwagen) alt waren, und die Zusatzkäufer, deren Durchschnittsalter bei 42,3 (gebraucht) bzw. 44,9 Jahren (neu) lag. 70 % (2009: 71 %) der Gebrauchtwagen-Erstkäufer waren noch keine 30 Jahre alt; unter den Neuwagenkäufern galt dies für 61 % (2009: 65 %). Von den Zusatzkäufern unter den Gebrauchtwagenkäufern waren 67 % zwischen 30 und 49 Jahre alt, beim Neuwagenkauf kamen 64 % der Zusatzkäufer aus dieser Altersgruppe.

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

2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen verfügten auch 2010 die Neuwagenkäufer. Wie im Vorjahr folgen die Fahrzeughalter den Neuwagenkäufern mit einem knappen Vorsprung auf Rang zwei vor den Gebrauchtfahrzeugkäufern. Dies zeigen die drei vorliegenden Untersuchungen. In Grafik 69 sind nicht nur die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch die Einkommensverteilung auf die Einkommensgruppen. Vergleicht man die Einkommen von 2009 zu 2010, dann erkennt man sofort,

dass bei allen drei Gruppen – Neuwagen-, Gebrauchtwagenkäufer und Fahrzeughalter – die durchschnittlichen Einkommen gestiegen sind. Die Durchschnittseinkommen sowohl der Neu- als auch der Gebrauchtwagenkäufer werden wesentlich davon beeinflusst, in welchem Umfang insbesondere Käufer aus den unteren Einkommenschichten auftreten. 2010 war der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro sowohl bei den Neuwagenkäufern als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern niedriger als ein Jahr

zuvor. Dies erklärt unter anderem die Steigerung des Durchschnittseinkommens der tatsächlichen Käufer.

Im Wesentlichen hat aber der Wegfall der Umweltprämie die Käuferstruktur verändert. Einkommensmäßig an der Spitze lagen erwartungsgemäß einmal mehr die Halter bzw. Käufer von Fahrzeugen, deren Marke üblicherweise der Oberklasse zugeordnet wird. Zusatzkäufer liegen einkommensmäßig sehr deutlich über Vorbesitz- und Erstkäufern. Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern verfügten durchschnittlich über monatlich 4.390 Euro und unter den Gebrauchtwagenkäufern über 3.238 Euro. Die entsprechenden Zahlen für Vorbesitzkäufer sind 3.345 Euro (Neuwagen) bzw. 2.687 Euro (Gebrauchtwagen) und für Erstkäufer 2.527 Euro (2009: 2.649 Euro) (Neuwagen) bzw. 2.235 Euro (2009: 2.079 Euro) (Gebrauchtwagen). Wobei die Erstkäufer von Neuwagen entgegen dem Trend durchschnittlich über fast 5 % weniger Einkommen verfügten.

Durchschnittspreis einkommensabhängig

Der von den Käufern für ihr Fahrzeug ausgegebene Betrag steigt nahezu kontinuierlich mit dem verfügbaren Haushaltseinkommen. So investierten Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Einkommen von weniger als 1.500 Euro im Mittel 16.070 Euro in ihr neues Fahrzeug.

Etwas gestiegen zum Vorjahr ist der durchschnittlich bezahlte Neuwagenpreis von 25.555





Euro bei einem Nettoeinkommen von wenigstens 3.000 Euro monatlich (2009: 24.380 Euro). Beim Gebrauchtwagenkauf sind die entsprechenden Vergleichszahlen 5.432 Euro und 11.690 Euro. Diese Zahlen belegen den hohen Stellenwert, den die Käufer dem eigenen Fahrzeug beimessen. Autofahren ist sowohl für die Autokäufer als auch für die Fahrzeughalter nach wie vor zu einem großen Maß nicht nur zweckgebunden und nützlich. (Siehe dazu die Auswertung zur Aussage „Mir macht das Autofahren Spaß.“) Immerhin investierten die Neuwagenkäufer aus der niedrigsten Einkommensgruppe deutlich mehr als zehn Monats-Nettoeinkünfte in ihr Fahrzeug, bei den Gebrauchtwagenkäufern waren dies auch noch über dreieinhalb Monats-Nettoeinkünfte.

Über das Fahrzeugalter kann man auf das Einkommen der Halter schließen. Denn während die Halter von unter zwei Jahre alten Fahrzeugen über monatlich 2.857 Euro verfügen, liegt das Einkommen von Haltern wenigstens acht Jahre alter Pkw bei nur 2.406 Euro. Man kann aber auch über das Einkommen der Halter auf das Fahrzeugalter schließen: Lag das Einkommen der Halter unter 1.000 Euro, dann war ihr Fahrzeug im Schnitt 8,8 Jahre alt. Nur 6,4 Jahre alt waren dagegen im Mittel die Fahrzeuge der Halter, die monatlich über 2.500 Euro und mehr verfügen konnten.

Auch 2010 verfügten die 30- bis 49-jährigen Fahrzeughalter mit 2.835 Euro über das höchste monatliche Haushaltsnettoeinkommen. Dahinter folgen die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter mit 2.597 Euro.

Einkommens-Schlusslicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkom-

men mit durchschnittlich 2.274 Euro recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 2.678 Euro liegt. Das Einkommen der männlichen Fahrzeughalter erreichte 2.761 Euro im Monat, das der weiblichen Halter nur 2.539 Euro. Beide Einkommen haben sich wieder weiter voneinander entfernt.

70 Jährliche Fahrleistung

Aller Pkw/Kombi

Fahrleistung	Anteil
bis unter 5.000 km	4 %
5.000 bis unter 10.000 km	21 %
10.000 bis unter 13.000 km	24 %
13.000 bis unter 16.000 km	19 %
16.000 bis unter 20.000 km	4 %
20.000 bis unter 25.000 km	14 %
25.000 bis unter 30.000 km	6 %
30.000 bis unter 35.000 km	4 %
35.000 bis unter 50.000 km	2 %
50.000 km und mehr	1 %
keine Angaben	1 %
Durchschnitt	14.800 km

Quelle: DAT entspricht Grafik 75 der Ausgabe 2009

71 Nutzung der Pkw/Kombi

Nutzungsart	Anteil
rein private Fahrten (Einkauf, Wochenenden, Urlaub)	59 %
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	32 %
rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	9 %

Quelle: DAT entspricht Grafik 76 der Ausgabe 2009

3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2010 waren 87 % der befragten Privatpersonen, 13 % Selbstständige und Firmen.

Grafik 70 zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2009 (14.260 km) auf 14.800 km stark gestiegen. Die verbesserten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen scheinen sich doch dahingehend bemerkbar zu machen.

Auch 2010 lag die Jahresfahrleistung älterer Fahrzeuge unter der jüngerer Fahrzeuge. Wenigstens acht Jahre alte Pkw fuhren 2010 13.290 km, unter zwei Jahre alte dagegen 16.670 km.

Vielfahrer waren 2010 die 30 bis 49 Jahre alten Autofahrer. Diese legten mit ihrem Fahrzeug 16.190 km zurück. Die wenigsten Kilometer, 13.850 km im Schnitt, fuhren die mindestens 50 Jahre alten Halter.

Deutlich war der Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Autofahrern. Männer erbrachten eine Jahresfahrleistung von 15.720 km (2009: 15.040 km), die Frauen am Steuer nur eine von 13.350 km (2009: 13.070 km). Für welche verschiedenen Anlässe die Fahrleistung erbracht wurde, zeigt Grafik 71.

Im Jahr 2010 entfielen 59 % der Jahresfahrleistung oder gut 8.732 km auf private Fahrten. Zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden 32 % der Jahresfahrleistung oder gut 4.736 km erbracht und für rein geschäftliche Zwecke wurden statistisch von jedem Pkw 1.332 km zurückgelegt.

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

30-jährige und jüngere Autofahrer legten 47 % ihrer Jahresfahrstrecke auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte zurück, die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter die Rentner) nur 24 %. Letztere nutzten ihr Fahrzeug dafür zu 68 % für rein private Fahrten.

4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr sind die neu gekauften Pkw umfangreicher und besser ausgestattet. Dies beginnt schon bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen Serienausstattung der Basismodelle und setzt sich fort in Sondermodellen und von den Käufern zusätzlich geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zu immer umfangreicherer Ausstattung hat sich 2010 wieder fortgesetzt.

Die Auflistung in Grafik 72 zeigt deutlich, dass Neuwagen wesentlich besser ausgestattet sind als die Fahrzeuge im Bestand, allerdings war der Anteil der Sonderausstattungen bei den Neuwagen 2010 mit 16,96 nur minimal höher als 2009 mit 16,90. Dies lag aber in erster Linie daran, dass in diesem Jahr Fahrer- und Beifahrerairbag bei der Befragung herausgenommen waren. 2010 waren die Gebrauchtwagen mit durchschnittlich 11,82 Ausstattungen etwas geringer ausgestattet als die Fahrzeuge im Bestand, sie hatten durchschnittlich 13,88 Ausstattungen. Bei dieser Aussage muss man allerdings berücksichtigen, dass mancher Gebrauchtwagenkäufer und mancher Fahrzeughalter gar nicht genau weiß, welche Ausstattungen, insbesondere elektronische Ausstattungen, die ja äußerlich nicht erkennbar sind, sein Fahrzeug tatsächlich hat.

Der Ausstattungsgrad war bei den verschiedenen Fahrzeugmarken erneut sehr unterschiedlich. Die Fahrzeuge im Bestand hatten zwischen 11,75 und 18,03 Ausstattungen, die 2010 neu gekauften Pkw zwischen 10,54 und 21,40 und die gebraucht gekauften zwischen 9,32 und 16,93. Wie kaum anders zu erwarten, waren Fahrzeuge der Marken BMW, Mercedes und Audi in der genannten Reihenfolge am umfangreichsten ausgestattet. Über die geringste Ausstattung verfügten italienische Modelle und Ford bei den Neuwagen, bzw. die Fahrzeuge französischer und italienischer Marken (im Bestand) und italienische und japanische Modelle bei den Gebrauchtwagen.

Erstkäufer sparen an der Fahrzeugausstattung

Recht spartanisch, im Vergleich zu Vorbesitz- und Zusatzkäufern, waren die von den Erstkäufern erworbenen Neuwagen. Diese hatten nur 11,51 Ausstattungen. In den Neuwagen der Vorbesitzkäufer waren dies 16,60 und in denen der Zusatz-

72 Ausstattungsgrad der Fahrzeuge

Ausstattung	Bestand	Neuwagen	Gebrauchtwagen
Radio	97 %	97 %	98 %
Schiebedach	21 %	22 %	21 %
Getriebeautomatik	23 %	22 %	13 %
Servolenkung	93 %	97 %	93 %
Metallic-Lackierung	70 %	67 %	58 %
Leichtmetallfelgen	61 %	64 %	51 %
Antiblockiersystem	87 %	99 %	86 %
Klimaanlage	84 %	89 %	75 %
Zentralverriegelung	92 %	96 %	87 %
elektrische Fensterheber	87 %	94 %	83 %
wärmedämmendes Glas	44 %	50 %	35 %
Anhängerkupplung	26 %	13 %	16 %
Seiten-Airbag	65 %	84 %	63 %
ESP	57 %	78 %	52 %
Alarmanlage	25 %	32 %	22 %
Bordcomputer / FIS	49 %	65 %	39 %
Tempomat	40 %	46 %	22 %
Navigationssystem	22 %	38 %	15 %
Freisprecheinrichtung (fest)	18 %	30 %	11 %
elektrische Sitzverstellung	16 %	33 %	17 %
Sitzheizung	39 %	55 %	32 %
Multifunktionslenkrad	40 %	46 %	23 %
Einparkhilfe	31 %	45 %	18 %
Xenon-Licht	17 %	32 %	13 %
DPF	21 %	33 %	13 %
Kurvenlicht	10 %	25 %	6 %
Regensensor	28 %	47 %	20 %
Sport- / Ledersitze	24 %	30 %	19 %
Lichtsensor	15 %	30 %	11 %
Sonstiges	88 %	137 %	70 %
Ausstattungen gesamt	13,88	16,96	11,82

Quelle: DAT entspricht Grafik 77 der Ausgabe 2009



käufer 16,63. Mit steigendem Haushaltseinkommen steigt nicht nur der Anschaffungspreis, sondern auch der Ausstattungsgrad der Fahrzeuge. Hatten die Neuwagenkäufer ein Einkommen von monatlich wenigstens 3.000 Euro, dann hatte ihr Fahrzeug 15,97 Ausstattungen; bei einem Einkommen von unter 1.500 Euro waren es nur 10,63. Die entsprechenden Werte beim Gebrauchtwagenkauf waren 13,76 bzw. 7,4.

Erneut waren die von Männern gekauften Pkw deutlich besser ausgestattet als die von Frauen. Beim Neuwagenkauf lagen die Ausstattungsgrade bei 17,75 (Männer) bzw. 13,04 (Frauen), die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 13,03 bzw. 10,15.

5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

Die Schiedsstellen hatten 2010 ihr 40-jähriges Jubiläum. 1970 wurde die erste Schiedsstelle des Kfz-Handwerks und 1972 die erste des Kfz-Handels gegründet. Mittlerweile können die Verbraucher rund 130 Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes anrufen, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit ihrer Werkstatt oder ihrem Händler haben. Voraussetzung ist allerdings, dass der Betrieb, gegen den

sich die Beschwerde richtet, Innungsmitglied ist. Darüber hinaus sind die Schiedsstellen des Handels nur für Differenzen beim Gebraucht-, nicht beim Neuwagenkauf zuständig. Wenn es nicht schon durch die Vermittlungstätigkeit oder häufig auch nur durch Aufklärung des Kunden durch die Schiedsstelle zu einer einvernehmlichen Lösung kommt, dann wird die Beschwerde vor der Schiedskommission verhandelt. Besetzt sind die Schiedskommissionen mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung. In aller Regel gelingt es der Schiedsstelle bzw. der Schiedskommission, eine Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch auch nach Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

Schiedsstellen müssen bekannter werden

Auch 41 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen noch erheblich zu wünschen übrig. Nur 51 % der zu Jahresbeginn 2011 befragten Fahrzeughalter hatten schon von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört, 45 % waren die Schiedsstellen völlig unbekannt. Die Mehrheit, nämlich 73 %, der 51 % Fahrzeughalter, die die

Schiedsstellen des Handwerks kennen, waren der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwendig.

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

Jüngere Halter kennen Schiedsstellen kaum

Da immerhin 61 % der wenigstens 50 Jahre alten Halter angaben, die Schiedsstellen zu kennen, wogegen es bei den unter 22-Jährigen nur 28 % und bei den 22- bis 29-Jährigen sogar nur 15 % waren, kann man davon ausgehen, dass der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks mit der Zahl der Werkstattkontakte steigt. Die männlichen Fahrzeughalter kannten die Schiedsstellen zu 60 %, Frauen nur zu 37 %.

Noch geringer als der Bekanntheitsgrad der Handwerks-Schiedsstellen ist der der Schiedsstellen des Handels. Nur 30 % der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2010 hatten schon von diesen Schiedsstellen gehört. Allerdings haben nur 3 % der 30 %, die die Handels-Schiedsstellen kennen, angegeben, diese Schiedsstellen schon einmal in Anspruch genommen zu haben.



IV. Kaufabsichten

1. Loyalität beim Autokauf

Entscheidungen beim Fahrzeugkauf werden von den Käufern häufig nicht nur kurzfristig, sondern oft auch impulsiv getroffen. Dies gilt sowohl für den Zeitpunkt des Kaufs als auch bezüglich der Marke und des Modells des letztlich gekauften Fahrzeugs. Dies ist der Schluss, den man aus den Ergebnissen der hier vorliegenden Untersuchung ziehen muss. Gefragt wurde unter anderem, welches Fahrzeug die Befragten jetzt kaufen würden, wenn ihnen ihr Fahrzeug gestohlen würde und sie den vollen Kaufpreis ersetzt bekämen.

Die Gebrauchtwagenkäufer gaben auf diese Frage ein halbes Jahr nach dem Kauf zu 81 % an, sie würden sich wieder dasselbe Modell kaufen. Weitere 9 % wollten zwar ein anderes Modell kaufen, aber wenigstens der Marke treu bleiben. Nur 10 % der Gebrauchtwagenkäufer wollten die Marke wechseln, die prospektive Markenloyalität lag damit bei hohen 90 %.

Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 2 % (BMW) und 22 % (italienische Marken), Käufer auf dem Privatmarkt wollten zu 12 %, Käufer beim Neuwagenhandel zu 6 % gegebenenfalls die Marke wechseln. Mit ihrer Marke am wenigsten zufrieden waren die Erstkäufer, die zu 33 % die Marke wechseln wollten. Dies trifft auf nur 9 % der Vorbesitzkäufer und 8 % der Zusatzkäufer zu.

Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sogar in 89 % der Fälle das gleiche Modell kaufen, weitere 7 % wollten zwar der Marke, jedoch mit einem anderen Modell treu bleiben. 4 % wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 96 %. Dies ist das gleiche Ergebnis wie im Vorjahr.

Ganz andere Ergebnisse ergab die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung. Diese Befragten hatten ihr Fahrzeug

4,3 Jahre zuvor gekauft. Nur 56 % der Fahrzeughalter wollten dieses jetzige Fahrzeug wieder durch dasselbe Modell und weitere 22 % durch ein anderes Modell derselben Marke ersetzen. 18 % der Fahrzeughalter gaben an, beim Kauf eines Ersatzfahrzeugs für das jetzige Fahrzeug die Marke wechseln zu wollen und letztlich 4 % konnten oder wollten noch keine Angabe zum zukünftigen Modell machen.

Reale Markentreue deutlich geringer

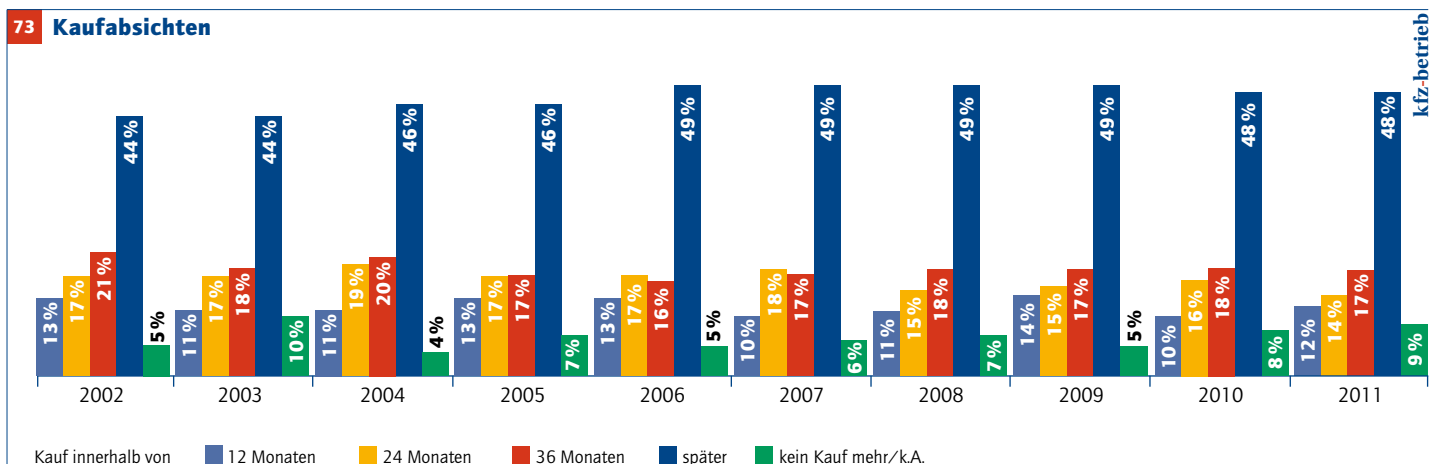
Die Markentreue beim späteren tatsächlichen Kauf stellt sich ganz anders dar als die Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf. So lag die Markentreue der 60 % Vorbesitzkäufer unter den 6,432 Millionen Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2010 nur bei 40 %. Mit 56 % lag die Markentreue der 75 % Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern zwar deutlich höher als im Vorjahr mit 44 % und höher als die der Gebrauchtwagenkäufer, sie lag aber ebenfalls weit unter der prospektiven Markenloyalität. Auch 2010 galt

also: Wie in früheren Jahren lagen „Welten“ zwischen den Absichtserklärungen ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Entscheidung für eine Marke beim Kauf. Erheblichen Einfluss auf die Kaufentscheidung haben naturgemäß neu auf den Markt gekommene Modelle sowie Sonderangebote des Handels. Deshalb sind die Unterschiede zwischen der „theoretischen“ Markenloyalität ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Markentreue eher nicht auf „sprunghaftes“ Verhalten der Käufer, sondern vielfach auf die Modellpolitik und auch auf Marketingaktionen der Hersteller/Importeure zurückzuführen.

2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2011 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch gefragt, wann sie sich voraussichtlich das nächste Fahrzeug kaufen oder

73 Kaufabsichten



entspricht Grafik 78 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

leasen werden. Wie sich die zeitlichen Kaufabsichten darstellen, zeigt Grafik 73.

Nachdem die vorletzte Befragung Anfang 2010 unter dem Eindruck der ausgelaufenen Umweltprämie stattfand, ist der Anteil derer, die sich innerhalb der nächsten zwölf Monate ein Fahrzeug kaufen wollten bei der Befragung Anfang 2011, etwas gestiegen. Mit 12 % zu 10 % im Jahr 2010 ist dies ein leichter Anstieg im Jahr 2011. Wie in den vergangenen Jahren muss man auch für das weitere Jahr 2011 darauf hoffen, dass die Realität von den erklärten Kaufabsichten abweicht.

Am Beispiel des Jahres 2010 soll der Unterschied zwischen Absichtserklärung und Realität verdeutlicht werden. 10 % der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Am 31.12.2010 waren rund 42.738 Mio. Pkw zugelassen. Da von 10 % der Fahrzeughalter innerhalb von zwölf Monaten ein Kauf beabsichtigt war, bedeutet dies, dass ohne Erst- und Zusatzkäufe rund 4,27 Mio. Käufe zum Jahresbeginn 2010 geplant waren. Ohne Erst- und Zusatzkäufe wurden aber 2010 tatsächlich rund 6,046 Mio. Pkw gekauft. Dies bedeutet, dass rund 1,78 Mio. Käufe zu Jahresbeginn noch nicht konkret geplant waren.

3. Das nächste Fahrzeug

2011 wollen 43 % (2010: 41 %) der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht sich als nächstes Fahrzeug einen Neuwagen kaufen; 55 % (2009: 56 %) be-

absichtigen dagegen den Kauf eines Gebrauchten und 2 % haben sich diesbezüglich noch nicht festgelegt. Von den Fahrzeughaltern, die ihr jetziges Fahrzeug gebraucht gekauft hatten, beabsichtigen 12 % (2009: 12 %) auf ein Neufahrzeug umzusteigen. Umgekehrt planen 23 % (2009: 22 %) derer, die ihr Jetzt-Fahrzeug als Neuwagen erworben hatten, beim nächsten Kauf einen Gebrauchtwagen zu kaufen. Das tatsächliche Verhältnis zwischen Neuzulassungen und Besitzumschreibungen liegt seit Jahren bei etwa 1:2. Nur 2009, durch die Umweltprämie bedingt, lag das Verhältnis bei 1:1,58. Deshalb ist zu erwarten, dass viele der 43 %, die angeblich einen neuen Pkw kaufen wollen, sich beim tatsächlichen Kauf doch für einen Gebrauchten entscheiden werden.

Fahrer von Import-Fahrzeugen beabsichtigen erneut in höherem Maße (52 %), sich als nächstes Fahrzeug ein Neufahrzeug zu kaufen als die Fahrer deutscher Marken (38 %). Mit dem Alter des Fahrzeughalters steigt die Absicht, ein Neufahrzeug zu kaufen, sehr deutlich an. Unter den mindestens 50 Jahre alten Autofahrern sind dies 56 %, bei den unter 23- bis 29-Jährigen dagegen nur 17 %. Die Halter von wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen

wollen in 77 % der Fälle als nächstes einen Gebrauchten kaufen, wogegen 71 % der Halter von maximal vier Jahre alten Fahrzeugen den Kauf eines Neufahrzeugs realisieren wollen.

Als nächstes Fahrzeug wollen sich 15 % (Vorjahr 19 %) ein gegenüber dem Jetzt-Fahrzeug kleineres und 11 % (Vorjahr 11 %) ein größeres Modell kaufen. Dies gilt bezüglich der Abmessungen. Gegenüber dem Vorjahr wollen sich damit mehr Fahrzeughalter „vergrößern“ und weniger „verkleinern“.

Nimmt man nicht die Abmessungen, sondern die Motordaten als Maßstab, dann wollten sich 20 % „vergrößern“ (2009: 18 %), wogegen sich 13 % (Vorjahr 15 %) ein leistungsschwächeres Fahrzeug kaufen wollten. Jüngere Fahrzeughalter unter 30 Jahren wollten sich gerne zu 57 % (2009: 52 %) ein leistungstärkeres Auto kaufen, nur 8 % wollten sich hingegen mit einem in den Abmessungen kleineren Fahrzeug zufrieden geben.

Mit zunehmendem Alter werden die Fahrzeughalter dann bescheidener. 18 % der mindestens 50-Jährigen wollten sich ein in den Abmessungen kleineres Fahrzeug kaufen. Zu einem schwächeren Motor tendieren nur 17 % dieser Altersgruppe.

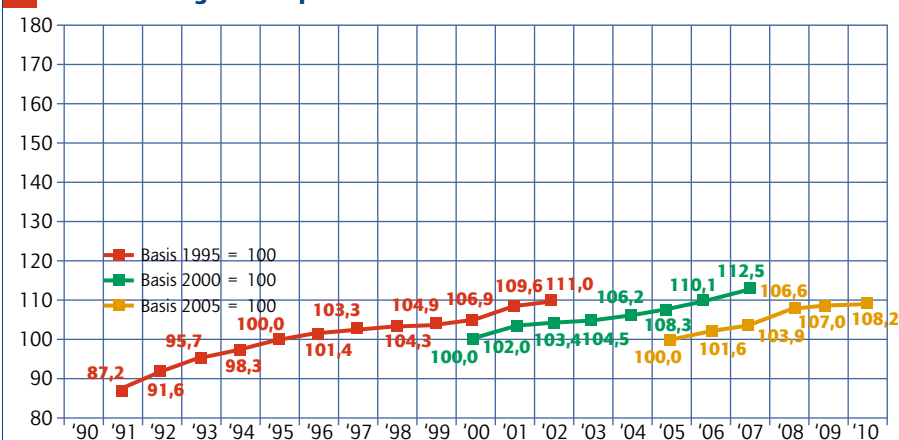


V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

Seit mehr als 38 Jahren führt die DAT die diesem Report zugrunde liegenden Untersuchungen durch. Nachfolgend sollen für die letzten 20 Jahre die wichtigsten Ergebnisse aus den Untersuchungen zum Neu- und Gebrauchtwagenkauf sowie zum Kundendienstverhalten der deutschen Autofahrer dargestellt werden. Die Zeitreihen zeigen Entwicklungen und Tendenzen auf, wie sich der Pkw-Gesamtmarkt aus Sicht der Verbraucher darstellt.

Die Preisentwicklungen der letzten 20 Jahre können am besten anhand der vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes eingeschätzt werden. Diese Preisindizes sind in Grafik 74 dargestellt. Indexwerte für die Bundesrepublik Deutschland ermittelt das Statistische Bundesamt seit 1991, Basisjahr mit dem Index 100 waren dabei die Jahre 1995, 2000 und 2005. Die aktuelle Indexreihe hat als neue Basis das Jahr 2005. Alle dargestellten Indexwerte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindexes, früher „Preisindex für die Lebenshaltung“ genannt. Der Index für die Lebenshaltungskosten ist weiter gestiegen von 107,0 auf 108,2. Das ist dreimal mehr als die Steigerung von 2009, damals stieg der Index von 106,6 auf 107,0. Zu den gestiegenen Autokosten (Kraftstoffpreise) addieren sich die hohen Lebenshaltungskosten. Das relativiert die höheren Einkommen im Jahr

74 Lebenshaltungskosten privater Haushalte



Quelle: DAT entspricht Grafik 79 der Ausgabe 2009

kfz-betrieb



75 Neuwagenmarkt

Jahr	Neuzulassungen (Mio. Stück)	Durchschnitts- preis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1991	4,159	15.290	63,60
1992	3,930	16.410	64,53
1993	3,194	16.360	52,25
1994	3,209	17.690	56,75
1995	3,314	17.845	59,16
1996	3,496	18.865	65,96
1997	3,528	18.765	66,21
1998	3,736	19.225	71,79
1999	3,802	19.120	72,71
2000	3,378	20.045	67,70
2001	3,342	21.165	70,71
2002	3,253	21.930	71,34
2003	3,237	22.360	72,38
2004	3,267	24.090	78,70
2005	3,342	23.880	79,81
2006	3,468	24.480	84,89
2007	3,148	25.970	81,76
2008	3,090	25.990	80,31
2009	3,807	22.520	85,73
2010	2,916	26.030	75,91

Quelle: DAT entspricht Grafik 80 der Ausgabe 2009

2010 und erklärt vielleicht das eher zurückhalten-
de Kaufverhalten. Attraktive Finanzierungs- und
Leasingangebote für Neu- und auch Gebrauchtwagen
werden künftig wohl einen immer wichtigeren Stellenwert einnehmen.

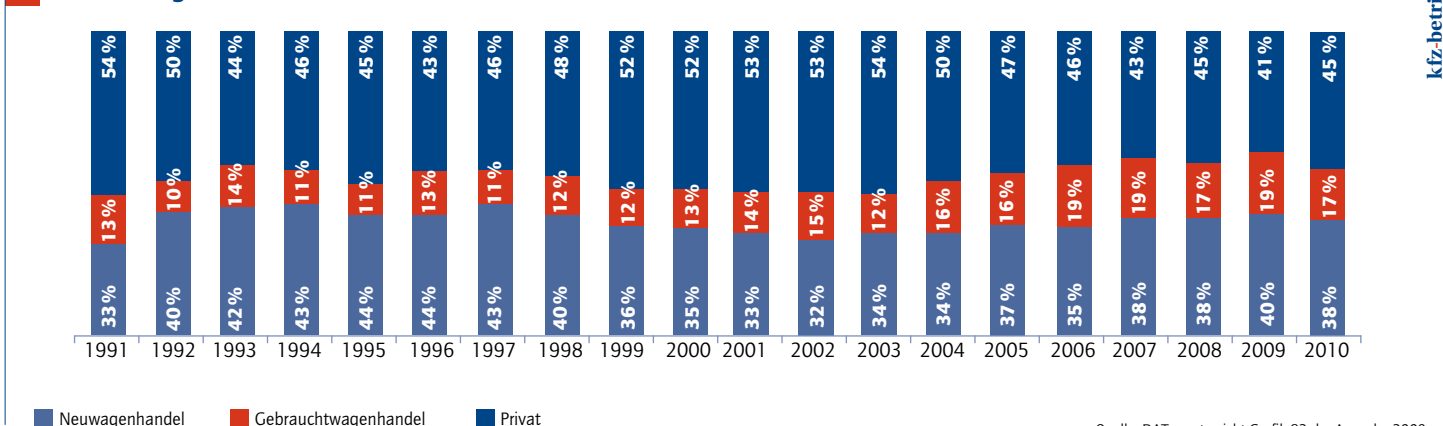
Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Wichtigste Kenngrößen für den Pkw-Neuwa-
genmarkt sind die Zahl der Neuzulassungen, der
tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und das
daraus resultierende Umsatzvolumen. In Grafik **75**
sind diese drei Kenngrößen dargestellt. Die ent-
sprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt
im gleichen Zeitraum verdeutlicht Grafik **76**. Ein

Vergleich zeigt, dass der Neuwagenmarkt in den
letzten 20 Jahren deutlich stärker gewachsen ist
als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt für alle
drei Kenngrößen, also die Anzahl der verkauften
Fahrzeuge, den Durchschnittspreis und in beson-
derem Maße das Umsatzvolumen. 2009 war ein
Ausreißerjahr aufgrund der Umweltpremie. Dies
dürfte aber ein einmaliger Effekt gewesen sein.

Neue Pkw werden mehrheitlich vom Marken-
handel verkauft. Die Markenhändler sehen sich
aber zunehmendem Wettbewerb durch Flotten-
geschäfte und Werksangehörigen-Verkäufe der
Hersteller/Importeure sowie Re-Importe „freier“
Händler ausgesetzt.

77 Entwicklung der Marktanteile



76 Gebrauchtwagenmarkt

Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. Stück)	Durchschnitts - preis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
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	57,52
1996	7,583	7.670	58,13
1997	7,382	7.925	58,49
1998	7,449	8.130	60,54
1999	7,696	8.385	64,53
2000	7,400	7.975	59,00
2001	7,212	8.310	59,92
2002	6,831	7.910	54,03
2003	6,771	8.220	55,65
2004	6,610	7.900	52,22
2005	6,655	8.330	55,44
2006	6,733	8.310	55,95
2007	6,262	8.400	52,60
2008	6,112	8.690	53,11
2009	6,013	8.590	51,65
2010	6,432	8.790	56,54

Quelle: DAT entspricht Grafik 81 der Ausgabe 2009

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

Die stückzahlbezogenen Marktanteile für die letzten 20 Jahre zeigt prozentual Grafik 77. Als am 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, konnte man erwarten, dass der Handel Marktanteile dazugewinnt. Dies war zwei Jahre lang nicht der Fall, doch in den vier darauf folgenden Jahren hat der Handel, zusammengerechnet, spürbar zulegen können. Nach einem guten Jahr 2009 hat der Handel im letzten Jahr wieder Anteile verloren. Der Marktanteil von Neuwagen- und Gebrauchtwagenhandel zusammen genommen sank von 59 % im Jahr 2009 auf 55 % im Jahr 2010 (Grafik 77).

Verbesserte Fahrzeugqualität reduziert Kosten

Die durchschnittlich bezahlten Neu- und Gebrauchtwagenpreise sind in den letzten 20 Jahren recht deutlich und stärker als die Lebenshaltungskosten insgesamt gestiegen. Dabei ist der Anstieg des Durchschnittspreises für neue Pkw weniger auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure, als vielmehr auf die gestiegenen Ansprüche der Käufer zurückzuführen (siehe Durchschnittspreise in Grafik 75 und 76).

Für die Fahrzeugwartung und die Beseitigung von Verschleißschäden ging der Aufwand relativ, bei der Wartung sogar absolut zurück. Erfolgreich waren die Bestrebungen der Hersteller/Importeure, immer bessere Fahrzeuge zu bauen. Dies zeigen eindrucksvoll die Daten über die Entwick-



lung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten in Grafik 78, in der die Daten bis einschließlich 1994 für die alte, ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten. Die Verlängerung der Wartungsintervalle hatte deutlich weniger Wartungsarbeiten, die längere Lebensdauer fast

aller Verschleißaggregate weniger Verschleißreparaturen je Pkw zur Folge.

Wichtig: Da im Rahmen der DAT-Untersuchungen zum Kundendienstverhalten ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden, sind in den ausgewiesenen Zahlen Wartungs- und Reparatur-

78 Wartung und Reparatur

Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (Euro)	Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro)
1991	1,29	170	0,97	145
1992	1,23	190	1,02	180
1993	1,24	200	0,89	195
1994	1,27	210	0,86	190
1995	1,20	205	0,82	155
1996	1,23	205	0,94	175
1997	1,22	220	0,86	145
1998	1,14	195	0,88	150
1999	1,10	210	0,90	155
2000	1,06	215	0,78	145
2001	1,05	220	0,81	150
2002	1,08	230	0,80	160
2003	1,08	245	0,86	185
2004	0,99	230	0,76	190
2005	0,98	212	0,79	186
2006	0,96	247	0,75	175
2007	0,97	241	0,72	163
2008	0,96	239	0,70	187
2009	0,87	228	0,62	172
2010	0,91	230	0,67	201

Quelle: DAT entspricht Grafik 84 der Ausgabe 2009

arbeiten, die von Kfz-Betrieben in Eigenregie, z. B. an Fahrzeugen im Bestand des Handels, durchgeführt wurden, nicht berücksichtigt.

Marktanteile der Werkstätten stabil

„Heimwerker“ stehen bei der Fahrzeugwartung und -reparatur in Konkurrenz zu den Kfz-Werkstätten. Dies zeigt Grafik 79. Erfreulicherweise geht daraus aber auch hervor, dass sich der Marktanteil von Do-it-yourself in den letzten fünf Jahren konstant unter 10 % bewegt und der Werkstättenanteil stabil bei über 85 %.

Fahrzeugqualität der Pkw steigt

An der Gesamtzahl der Arbeiten (Grafik 80) wird die positive Auswirkung der besseren Fahrzeugqualität für die Autofahrer besonders deutlich. Obwohl der Pkw-Bestand in den letzten 20 Jahren um über 50 % gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten an den Fahrzeugen nur um rund 9 % zugenommen.

Neuwagenkäufer mit höchstem Durchschnittseinkommen

Ein Blick auf die Netto-Monatseinkommen soll den 20-Jahres-Rückblick abschließen. Wie in einigen anderen Darstellungen gelten auch die Angaben zum Einkommen bis einschließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik.

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

79 Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	keine Angaben
1991	51	21	3	20	5
1992	55	19	3	20	3
1993	49	25	4	17	5
1994	52	20	3	20	5
1995	54	22	2	17	5
1996	52	23	2	20	3
1997	52	26	2	16	4
1998	52	27	1	13	7
1999	56	23	1	15	5
2000	57	24	0	13	6
2001	59	23	1	11	6
2002	61	24	0	10	5
2003	53	29	1	10	7
2004	52	32	1	9	6
2005	55	31	0	10	4
2006	56	31	0	7	6
2007	58	29	0	9	4
2008	55	33	0	9	3
2009	53	36	1	9	1
2010	54	35	0	8	3

Quelle: DAT entspricht Grafik 85 der Ausgabe 2009

geht hervor, dass die Einkommen der Fahrzeughalter um 30,0 %, die der Gebrauchtwagenkäufer um 18,5 % und die der Neuwagenkäufer um zirka 46,6 % gestiegen sind. Bei den Gebrauchtwagenkäufern 2010 hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von 20,3 % (2009: 20,3 %), jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 56,8 % (2009: 67,1 %) und die höheren Haushaltseinkommen mit einem Einkommen ab 3.500 Euro waren bei den Gebrauchtwagenkäufern zu 17,3 % (2009: 7,3 %) vertreten, eine bemerkenswerte Steigerung um 10 % von 2009 auf

2010. Bei den Neuwagenkäufern hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von nur 8,6 % (2009: 10,1 %) jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 49,8 % (2009: 58,8 %) und die höheren Haushaltseinkommen mit einem Einkommen ab 3.500 Euro waren bei den Neuwagenkäufern wie zu erwarten war, mit einem im Vergleich zu den Gebrauchtwagenkäufern fast doppelten Anteil, nämlich 34,9 %, vertreten. Der Anteil der höheren Einkommen ist sowohl bei den Gebrauchtwagenkunden als auch bei den Neuwagenkunden zunehmend.

80 Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1991	37,7	15,4	2,5	14,2	73,5
1992	41,2	14,7	1,8	15,3	75,6
1993	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3
2000	47,8	20,1	0,3	10,9	84,1
2001	51,5	19,8	0,5	9,6	87,3
2002	53,5	20,7	0,3	9,1	88,4
2003	48,7	27,0	0,5	9,5	91,9
2004	44,1	27,0	0,5	8,0	85,0
2005	46,9	26,1	0,2	8,9	85,5
2006	47,1	25,5	0,1	6,3	83,9
2007	47,9	23,6	0,4	7,2	82,8
2008	45,5	27,0	0,3	7,2	82,2
2009	39,7	27,1	0,4	6,7	74,5
2010	43,3	28,6	0,3	6,2	80,1

Quelle: DAT entspricht Grafik 86 der Ausgabe 2009

81 Durchschn. Haushaltseinkommen (Euro)

Jahr	Fahrzeughalter	NW-Käufer	GW-Käufer
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	2.575	2.130
2000	2.375	2.790	2.275
2001	2.500	2.705	2.220
2002	2.450	2.870	2.260
2003	2.440	2.900	2.425
2004	2.490	3.010	2.310
2005	2.475	3.030	2.450
2006	2.555	3.070	2.505
2007	2.570	3.235	2.590
2008	2.522	3.253	2.599
2009	2.606	3.228	2.397
2010	2.678	3.607	2.636

Quelle: DAT entspricht Grafik 87 der Ausgabe 2009

VI. Kennzahlenübersicht 2010

Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt (2009) 2010

Kauf des Gebrauchtwagens	von Privat		beim Gebrauchtwagenhandel		beim Neuwagenhandel		gesamt	
Teilmärkte								
- in %	(41)	45	(19)	17	(40)	38	(100)	100
- in Millionen Stück	(2,465)	2,894	(1,143)	1,094	(2,405)	2,444	(6,013)	6,432
- in Milliarden Euro	(12,78)	16,90	(8,42)	8,31	(30,45)	31,33	(51,65)	56,54
Alter des Wagens (Jahre)	(8,8)	8,2	(6,9)	6,4	(3,7)	3,7	(6,4)	6,1
Kilometerstand (Tausend)	(105,0)	100,3	(86,4)	82,6	(53,0)	51,6	(81,0)	78,8
Kaufpreis (in Euro)	(5.210)	5.840	(7.420)	7.600	(12.690)	12.820	(8.590)	8.790
Reparaturangaben im 1. Halbjahr nach Kauf								
- in Euro	(75)	68	(63)	85	(23)	19	(53)	52
- in Prozent des Preises	(1,44)	1,16	(0,85)	1,12	(0,18)	0,14	(0,62)	0,59
Netto-Haushalts-Einkommen (in Euro)	(2.254)	2.481	(2.118)	2.630	(2.666)	2.825	(2.392)	2.636
Erstkäuferanteil								
- reine Erstkäufer (%)	(34)	41	(25)	21	(16)	14	(25)	27
- Zusatzkäufer (%)	(13)	13	(8)	10	(10)	14	(11)	13
Haltezeit des Vorwagens (Monate)	(76)	81	(68)	80	(84)	82	(78)	81
Alter des Käufers	(37)	36	(38)	42	(42)	44	(39)	40

Quelle: DAT

Kennzahlen über den Kfz-Betrieb (2009) 2010

Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw	(1.096)	1.115
Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb	(1.732)	1.873

Quelle: DAT

Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr (2009) 2010

Verschleißreparaturen	(0,62)	0,67
Unfallreparaturen	(0,09)	0,10
Reparaturaufwand (nur Verschleiß)	(172 Euro)	201 Euro

Quelle: DAT

Kennzahlen über den Kundendienstmarkt (2009) 2010

	Vertragswerkstatt		sonstige Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück	(39,7)	43,3	(27,1)	28,6	(0,4)	0,3	(3,2)	3,7	(3,5)	2,5
Durchführung von:										
- großer Inspektion	(71 %)	69 %	(26 %)	24 %	(0 %)	0 %	(2 %)	3 %	(1 %)	1 %
- kleiner Inspektion	(61 %)	68 %	(29 %)	25 %	(0 %)	1 %	(2 %)	2 %	(8 %)	2 %
- sonst. Inspektion/Motortest	(47 %)	47 %	(45 %)	41 %	(1 %)	1 %	(5 %)	4 %	(2 %)	2 %
- Verschleißreparaturen	(43 %)	43 %	(40 %)	43 %	(1 %)	0 %	(7 %)	7 %	(7 %)	5 %
- Unfallreparaturen	(52 %)	56 %	(43 %)	39 %	(-)	(-)	(2 %)	1 %	(3 %)	4 %
- Gesamtvolumen	(53 %)	54 %	(36 %)	36 %	(1%)	0 %	(4 %)	5 %	(5 %)	3 %

Quelle: DAT

Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr (2009) 2010

große Inspektion	(0,38)	0,38
kleine Inspektion	(0,22)	0,23
sonstige Inspektion	(0,23)	0,24
Motortest	(0,04)	0,05
keine Angaben	(0,00)	0,01
gesamt	(0,87)	0,91
Wartungsaufwand	(228 Euro)	230 Euro

Quelle: DAT

Kennzahlen über den Pkw-NW-Markt (2009) 2010

Neuzulassungen (in Mio.)	(3,807)	2,916
Durchschnittspreis (in Euro)	(22.520)	26.030
Umsatz (Mrd. Euro)	(85,73)	75,91
Erstverkäuferanteil		
- reine Erstkäufer (%)	(9)	13
- Zusatzkäufer (%)	(9)	12
Netto-Haushaltseinkommen (in Euro)	(3.228)	3.607
Alter des Käufers (Jahre)	(46)	44
Haltezeit des Vorwagens (Monate)	(92)	73

Quelle: DAT

Übersicht der Grafiknummerierung

Teil I bis Teil VI

Teil I : Der Pkw-Kauf

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Entwicklung der Pkw-Besitzumschreibungen und –Neuzulassungen 1	1	1
Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen	2	2
Wanderungsbewegungen zwischen Neuwagen- und Gebrauchtwagenmarkt	3	3
Entwicklung der Teilmärkte (Alte Bundesländer)	4	entfällt
Entwicklung der Teilmärkte (Neue Bundesländer)	5	entfällt
Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft	6	4
Marktanteile der Teilmärkte	7	5
Entwicklung der durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise	8	6
GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten	9	7
Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise	10	entfällt
Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen	11	8
Entwicklung der durchschnittlichen Neuwagenpreise	12	9
Durchschnittlicher Neuwagenpreis Alte/ Neue Bundesländer	13	entfällt
Kaufpreisklassen bei Neuwagen	14	10
Unterschiede in der Fahrzeugstruktur	15	11
Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen	16	12
Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den neuen Ländern	17	entfällt
Reparaturaufwendungen in Prozent des Anschaffungspreises	18	13
Reparaturaufwendungen nach Kaufort	19	14
Kriterien beim GW-Kauf	20	15
Kriterien beim NW-Kauf	21	16
Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern	22	17
Informationsverhalten von Neuwagenkäufern	23	18
Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkauf	24	19
Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer	25	20
Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW	26	21
Vorwagen der Neuwagenkäufer	27	22
Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen	28	23
Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW	29	24
Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer	30	25
Zufriedenheit der Neuwagenkunden mit Neuwagenhandel	31	26
Neuwagen- und Gebrauchtwagenfinanzierung	32	27

Teil II: Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Häufigkeit der Wartungsarbeiten	33	28
Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten	34	29
Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter	35	30
Wartungsverhalten der Fahrzeughalter	36	31
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	37	32
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten nach Fahrzeugalter	38	33
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten NW und GW	39	34
Ort der Durchführung der großen Inspektion	40	35
Ort der Durchführung der kleinen Inspektion	41	36
Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/ Motortest	42	37
Wartungsaufwand nach Kfz-Alter (in Euro)	43	38
Häufigkeit des Ölwechsels	44	39
Ölwechsel führt durch	45	40
Nachfüllen von Öl durch	46	41
Verwendete Ölsorte	47	42
Verwendete Ölsorte nach Fahrzeugalter	48	43
Häufigkeit von Verschleißreparaturen	49	44
Instandsetzungen nach Kfz-Alter (Reparaturen pro Jahr und Pkw)	50	45
Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten	51	46
Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit	52	47

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen	53	48
Ort der Durchführung Instandsetzungsarbeiten nach Aggregaten	54	49
Ort der Reparaturdurchführung nach Fahrzeugalter	55	50
Ort der Durchführung von Reparaturen nach Fahrzeugalter	56	51
Reparaturaufwendungen nach Kfz-Alter (in Euro)	57	52
Ort der Durchführung von Unfallreparaturen	58	53
Durchführung von Unfallreparaturen	59	54
Wartungsmarkt	60	55
Reparaturmarkt (ohne Unfall)	61	56
Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio. Stück)	62	57
Marktanteile im Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen)	63	58
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten und Reparaturarbeiten nach Pkw-Alter (ohne Unfall)	64	59
Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks in Mio. Stück	65	60
Werkstätten im Urteil der Kunden	66	61
Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Pkw-Alter	67	62
Do-it-yourself: Einkaufsquellen für Ersatzteile	68	63
Ort der Durchführung von Abgasuntersuchungen (entfällt 2011!)	69	64
Durchführung der Abgasuntersuchung in Werkstätten (entfällt 2011!)	70	65
NEU 2011: Do-it-yourself-Anteil bei verschiedenen Reparaturen	71	66
NEU 2011: Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes	72	67
Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung	73	68

Teil III: Allgemeiner Teil

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt		
Pkw/ Kombi (nach Stückzahlen)	72	67
Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt		
Pkw/ Kombi (nach Umsatz)	73	68
Einkommensstruktur	74	69
Jährliche Fahrleistung aller Pkw/ Kombi	75	70
Nutzung der Pkw/ Kombi	76	71
Ausstattungsgrad der Fahrzeuge	77	72

Teil IV. Kaufabsichten

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Kaufabsichten	78	73

Teil V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Lebenshaltungskosten privater Haushalte	79	74
Neuwagenmarkt	80	75
Gebrauchtwagenmarkt	81	76
Entwicklung der Marktanteile	82	77
Marktanteile im Ost-West-Vergleich	83	entfällt
Wartung und Reparatur	84	78
Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)	85	79
Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)	86	80
Durchschn. Haushaltseinkommen (Euro)	87	81

VI. Kennzahlenübersicht

Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt
Kennzahlen über den Kundendienstmarkt
Kennzahlen über den Pkw-NW-Markt
Kennzahlen über den Kfz-Betrieb
Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr
Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr

**Präzise.
Detailliert.
Europaweit.**

DAT €uropa-Code®

Identifikationssystem für Fahrzeugdaten ohne Grenzen

- Einfache Anwendung durch 15stelligen Zifferncode
- Klassifizierende und charakterisierende Ausstattung enthalten
- Verbindung der VIN-Daten der Hersteller mit Ausstattungsdaten innerhalb von DAT-Systemen
- Strukturierung vorhandener Fahrzeugdatenbanken
- Voraussetzung für die automatisierte Bewertung großer Fahrzeugdatenbestände
- Bildung von Fahrzeuggruppen mit vergleichbaren Kombinationen maßgeblicher Ausstattungen

Deutsche Automobil
Treuhand GmbH

Hellmuth-Hirth-Str. 1
73760 Ostfildern

Infotelefon:
0711 4503-140

Telefax:
0711 4503-133

E-Mail:
Vertrieb@DAT.de

Internet:
www.DAT.de



**DAT
DEUTSCHLAND**



SCHNELLER. STÄRKER.
BESSER FÜR IHREN MOTOR.



XTLTM
TECHNOLOGY

Ein neuer Maßstab für leichtere Startvorgänge, spürbar
reduzierten Kraftstoffverbrauch und herausragende
Alterungsstabilität. Mehr Infos unter www.fuchs-europe.de

