



DAT-Report 2013

SONDERAUSGABE MIT AUTOHAUS 5/2013

WWW.AUTOHAUS.DE/DAT-REPORT

AUTOHAUS **EXTRA**

EINZIGARTIGE CHANCEN FÜR KFZ-INGENIEURE



Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.



Arti Maggiori eröffnet Ihnen
als Ingenieur hervorragende
Perspektiven rund ums Auto.
Jetzt informieren.

www.tuev-sued.de/auto-arti-maggiori



ERFOLGSLEITER

ARTI MAGGIORI



Helmut Eifert
Geschäftsführer Ausland DAT
Deutsche Automobil Treuhand



Jens Nietzschmann
Geschäftsführer Inland DAT
(Sprecher der Geschäftsleitung)



Dr. Thilo Wagner
Geschäftsführer Produkte DAT
Deutsche Automobil Treuhand



Ralph M. Meunzel
Chefredakteur und Verlagsleiter
Springer Automotive Media

Harte Fakten zum Autojahr 2012

Der Automobilmarkt hat sich in den vergangenen Jahren vom Wachstumsmarkt zum Verteilungsmarkt entwickelt. Die Akteure können sich also künftig das notwendige Wachstum nicht mehr durch steigende nachfragegesteuerte Verkäufe oder mehr Werkstattaufträge sichern, sondern nur noch durch Verdrängung. Das zeigt der aktuelle DAT-Report deutlich. 2012 wurden rund 17.000 Autos weniger verkauft als 2011. Die Verdrängung spiegelt sich in den Bewegungen weg vom Neu-, hin zum Gebrauchtwagen-geschäft wider. Gleichzeitig sind die erzielten Preise für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge laut DAT-Analyse im vergangenen Jahr gesunken. Der Umsatz im Gebrauchtwagenmarkt hat sich trotz der Zunahme

der Stückzahlen um fünf Prozent auf rund 63 Milliarden Euro im Vergleich zu 2011 verringert. Diese Entwicklung in Verbindung mit dem intensiven Wettbewerb hat die Händlerrenditen deutlich gedrückt.

Bisher konnte man sich dann auf die Service- und Teileumsätze verlassen. Doch auch dieses Geschäft kommt langsam unter Druck. So ist zwar die Jahresfahrleistung gestiegen und damit der Bedarf an Wartung und Reparatur. Die Mehrkilometer haben sich jedoch zum Beispiel aufgrund der besseren Fahrqualität nicht positiv ausgewirkt. Die Aufträge in der Markenwerkstatt sind um 5,9 Prozent auf 43,4 Millionen gesunken. Die freien Werkstätten konnten sich dagegen um 4 Prozent auf 30,9 Millionen Arbeiten steigern. Da die

Anzahl der Werkstätten weitgehend unverändert blieb, wurde in der Markenwerkstatt weniger verdient. Dafür hat aber der graue Bereich, also die Selbst- oder Bekannthilfe, wieder spürbar zugelegt. Gleichzeitig hat laut DAT die Werkstatttreue gelitten. Diese Entwicklungen sind zwar noch nicht alarmierend, sollten aber als Signal verstanden werden, die Kundenloyalität noch stärker in den Mittelpunkt zu stellen.

Ralph M. Meunzel
Chefredakteur und Verlagsleiter
Springer Automotive Media

PARTNER DES AUTOHAUS DAT-REPORTS 2013



Klaus Balow, Geschäftsführer
TÜV Süd Auto Partner GmbH



Dr. Hermann Frohnhaus, Geschäftsführer
Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe



Hassan Boukroum, Vertriebsdirektor
Schmierstoffe Total Deutschland GmbH



6 Neues zum Report: die wichtigsten Ergebnisse, die Bedeutung des Internets beim Autokauf und die Beliebtheit von Old-/Youngtimern

20 Alle Details zum Fahrzeugkauf 2012, von Informationsverhalten und Kaufkriterien bis zu Vorwagen und gekauften Pkw

Neues zum Report 2013

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick	6
Bedeutung des Internets beim Autokauf	12
Old- und Youngtimer werden immer beliebter	16



I. Der Pkw-Kauf 2012

1. Die Marktsituation	21
2. Kaufort der Gebrauchtwagen	23
3. Anschaffungspreise	24
3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	24
3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis	26
4. Durchschnittsfahrzeuge	27
4.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagen	27
4.2 Der durchschnittliche Neuwagen	28
5. Die Gebrauchtwagenqualität	28
6. Kaufkriterien	30
6.1 Gebrauchtwagenkauf	30
6.2 Neuwagenkauf	32
7. Informationsverhalten	33
7.1 Gebrauchtwagenkauf	33
7.2 Neuwagenkauf	34
8. Erst- und Vorbesitz	35
9. Der Vorwagen	36
9.1 Gebrauchtwagenkäufer	36
9.2 Neuwagenkäufer	38
10. Der Handel im Urteil der Käufer	40
11. Fahrzeugfinanzierung	41
12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf	42
13. Zusammenfassung Pkw-Kauf 2012	43



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

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

II. Fahrzeugwartung und Kundendienstverhalten 2012

1.	Wartungsbewusstsein	45
2.	Der Wartungsbereich	46
2.1	Häufigkeit von Wartungsarbeiten	46
2.2	Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	47
2.2.1	Große Inspektion	48
2.2.2	Kleine Inspektion/Pflegedienst	49
2.2.3	Sonstige Inspektion und Motortest	49
2.3	Aufwand für Wartungsarbeiten	50
2.4	Ölwechselgewohnheiten	51
3.	Instandsetzungsbereich	52
3.1	Mehr Verschleißreparaturen	52
3.2	Markenwerkstättenanteil bei Verschleißreparaturen gestiegen	53
3.3	Aufwand für Verschleißreparaturen	54
3.4	Durchführung von Unfallreparaturen	55
4.	Zusammenfassung	57
4.1	Der Wartungs- und Reparaturmarkt	57
4.2	Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	58
5.	Bedeutung des Kundendienstnetzes drastisch zurückgegangen	61
6.	Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten	61

III. Allgemeiner Teil

1.	Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienstmarkts	62
2.	Alters- und Einkommensstruktur	64
2.1	Das Alter der NW- und GW-Käufer	64
2.2	Einkommensstruktur	64
3.	Jahresfahrleistung	65
4.	Fahrzeugausstattung	66
5.	Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen	67

IV. Kaufabsichten

1.	Loyalität beim Autokauf	68
2.	Zeitpunkt des nächsten Kaufs	69
3.	Das nächste Fahrzeug	69

V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

VI. Übersicht

Impressum	73
Kennzahlenübersicht	74
Grafikübersicht	75



Auf einen Blick

DAT-REPORT 2013 – Änderungen 2013 und wichtige Ergebnisse pro Kapitel kurz zusammengefasst.

Der vorliegende DAT-Report 2013 widmet sich wie gewohnt den Themen Neuwagenkauf, Gebrauchtwagenkauf und Kundendienstverhalten. In diesen Kapiteln gibt es eine grundlegende Änderung in der Bezeichnung der Handelsbetriebe und Werkstätten: In den Jahren zuvor wurde beim professionellen Handel zwischen „Neuwagenhandel“ und „Gebrauchtwagenhandel“ unter-

schieden. Diese Begriffe sind in dieser Form nicht mehr trennscharf zu verwenden und werden daher durch „Markenhandel“ und „freier Handel“ ersetzt. Damit folgt die DAT dem Trend, wie diese Märkte generell bezeichnet werden. Zudem wurden mit Unterstützung der Automobilhersteller und Importeure in den letzten Jahren bei zahlreichen Markenhändlern sogenannte Gebrauchtwagenprogramme



Pkw-Kauf

Das Jahr 2012 ist gekennzeichnet durch einen Rückgang der Neuzulassungen: 3.082.504 Einheiten weist das Kraftfahrt-Bundesamt für 2012 aus. Gegenüber 2011 bedeutet dies ein Minus von 91.130 Einheiten oder 2,9 Prozent. Die Zahl der **Pkw-Besitzumschreibungen** ist dagegen leicht angestiegen. 6.883.498 verkaufte Gebrauchtwagen im Jahr 2012 ergaben ein Plus von 1,1 Prozent im Vergleich zu 2011. Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2012 insgesamt 9.966.002 Einheiten (2011: 9.983.132). Damit schloss das vergangene Jahr mit einem **Minus von 0,2 Prozent Zulassungen** ab. Im Gebrauchtwagen-geschäft konnte der Markenhandel seinen Marktanteil von 35 Prozent halten, der Privatmarkt hat drei Prozent verloren und liegt bei 41 Prozent, der freie Handel konnte seinen Marktanteil von 21 Prozent auf 24 Prozent steigern. **Wanderungsgewinner** war 2012 erneut der **Gebrauchtwagenmarkt**, d. h. mehr ehemalige Neuwagenkäufer sind auf einen Gebrauchten umgestiegen als ehemalige Gebrauchtwagenkäu-

fer auf einen Neuwagen. Bezogen auf das Fahrzeugalter bleiben junge Gebrauchtwagen bis zu einem Alter von drei Jahren klar die Domäne des Markenhandels. Eine interessante Entwicklung fand bei den drei bis sechs Jahre alten Fahrzeugen statt: Hier konnte der Markenhandel von 27 Prozent auf 35 Prozent deutlich zulegen, der freie Handel sogar von 19 Prozent auf 28 Prozent. Der Anteil des Privatmarktes fiel dagegen von 54 Prozent auf 37 Prozent. Die „klassischen“ **Gebrauchtwagen** zwischen 3 und 6 Jahren werden somit wieder beim Handel gekauft. Bei den **durchschnittlichen Fahrzeugpreisen** haben alle Marktbeteiligten leichte Rückgänge zu verzeichnen, am deutlichsten der Privatmarkt, der von 7.890 Euro auf 6.600 Euro fiel. Der Markenhandel ging leicht von 12.840 auf 12.730 Euro zurück, konnte sein hohes Niveau somit nahezu halten. Der freie Handel fiel von 8.580 Euro auf 8.220 Euro. Insgesamt lag der durchschnittliche GW-Preis bei 9.150 Euro und damit unter dem Rekordwert von 2011. Sämtliche 2012 verkauften Gebrauchtwagen waren im Durchschnitt älter (2012: 6,1 Jahre; 2011: 5,4 Jahre) und wiesen eine höhere Laufleistung (2012: 80.240 km; 2011: 74.330 km) auf. Beim Markenhandel waren die Fahrzeuge durchschnittlich 4,2 Jahre alt (2011: 4,0) und 60.580 Kilometer (2011: 54.640) gelaufen. Bei den Käufern von Gebrauchtwagen steht das **Internet als Informationsquelle** ganz vorne. Kumuliert erreicht der Wert 118 Prozent.



und „Gebrauchtwagenmarken“ etabliert (beispielsweise „Das WeltAuto“, „Junge Sterne“, „BMW Premium Selection“, „Audi Gebrauchtwagen: plus“ etc.), die die Handelsbetriebe oft buchhalterisch als eigenen Geschäftsbereich führen. Dies ist ein Zeichen dafür, dass sich bei den Markenhändlern das Geschäft mit Gebrauchtwagen zu einer wichtigen Ertragsssäule entwickelt hat. Ferner gibt es den Trend, dass Marken-

händler ihr Gebrauchtwagengeschäft losgelöst vom Markennamen des Herstellers professionell betreiben.

Professionalisiert haben sich auch die freien Händler, die im DAT-Report bislang als „Gebrauchtwagenhändler“ bezeichnet wurden. Diese „freien“ Händler, die nicht mit einem Automobilhersteller in einer vertraglichen Bindung stehen, haben in den vergangenen Jahren neben dem eigentli-

chen Gebrauchtwagen- auch das Neuwagengeschäft weiter ausgebaut. Dies wurde möglich, seit vermehrt Neuwagen aus anderen EU-Ländern importiert und hier vermarktet werden. Daher werden diese Händler nicht mehr als Gebrauchtwagenhändler, sondern als freie Händler bezeichnet.

Neu ist gleichermaßen die Bezeichnung der Werkstätten: Ähnlich wie beim Handel werden im vorliegenden DAT-Report die

Gespräche mit Kollegen blieben mit 66 Prozent auf Platz 2, der Handel konnte seine Bedeutung beim GW-Kauf als **Informationsquelle** von 45 Prozent auf 49 Prozent steigern. Bei den Neuwagenkäufern sind die Gespräche mit den Händlern weiterhin auf Platz 1. Interessant ist, dass die **Probefahrt** auf Platz 2 gerückt ist und das Internet als Informationsquelle auf Platz 3 gedrängt hat. Wenn Neuwagenkäufer allerdings ins Internet schauen, dann besuchen sie neben den Hersteller-Webseiten auch zu 60 Prozent sogenannte **Neuwagenplattformen**, um sich über Preise und Ausstattungsmöglichkeiten von Fahrzeugen zu informieren. Die **Top-3-Kriterien** der Gebrauchtwagenkäufer sind weiterhin Preis, Verbrauch und Aussehen. Bei Neuwagenkäufern ist Zuverlässigkeit, Aussehen und erst an dritter Stelle der Anschaffungspreis wichtigstes Kriterium. Die **bedeutendste Käufergruppe** für den Pkw-Markt bleiben die **Vorbesitzkäufer**, die ein bisheriges Fahrzeug durch den Kauf eines anderen Fahrzeugs ersetzen. Die Zahl der Erstkäufer ist etwas zurückgegangen. Wenn es um den **Verkauf des Vorwagens** geht, ist die Bereitschaft, diesen beim Handel in Zahlung zu geben, etwas zurückgegangen. Viele Fahrzeugbesitzer nutzen den „Vertriebskanal“ Internet, um ihr bisheriges Fahrzeug zu Geld zu machen. Die Scheu, den Verkauf eigenhändig zu bewerkstelligen, ist somit weiter gesunken. Das hat zur Folge, dass die **Vorwagen** der Autokäufer **vermehrt auf dem Privatmarkt** gehandelt werden. Der Markenhandel hat dennoch bei den Neuwagenkäufern eine hohe Inzahlungnahmequote von 41 Prozent (2011: 50 %). Kommt ein Kontakt mit Händlern zustande, sei es bei der Inzahlungnahme oder beim Fahrzeugkauf, wird der Handel generell **gut benotet** – der Markenhandel in allen Bereichen besser als der freie Handel. Ein wichtiger Aspekt des Pkw-Kaufs 2012 bleibt die **Finanzierung**. Hier sind die Neuwagenkäufer die wichtigste Zielgruppe für Handel und Banken. Von allen Neuwagenkäufern des Jahres 2012 haben rund 70 Prozent ihr Fahrzeug ganz oder teilweise mit einem **Kredit** finanziert. Von allen Gebrauchtwagenkäufern 2012 waren dies hingegen nur 34 Prozent. 66 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer haben ihr Fahrzeug **direkt bezahlt**.



Wartung und Kundendienst

Beim Werkstattgeschäft können die **freien Werkstätten einen leichten Zuwachs** verzeichnen, die Markenbetriebe dagegen konnten die Zahlen vom Vorjahr kaum noch erreichen. Das gilt für Reparatur- und Wartungsarbeiten gleichermaßen. Die **Wartungsarbeiten pro Pkw 2012** sind von 0,96 auf 0,90 gesunken. Bezogen auf das **Fahrzeugalter** ist besonders die Wartungshäufigkeit bei den unter zwei Jahre alten Pkw zurückgegangen. Die **Markenwerkstätten** haben bei Wartungsarbeiten ein Prozent verloren, die **freien Werkstätten** konnten ihren Anteil halten. Mit steigendem Fahrzeugalter verlagern sich die Wartungsarbeiten in die freien Werkstätten. 8 Jahre und ältere Fahrzeuge sind zu 49 Prozent (2011: 49 %) deutlich häufiger bei den freien als bei den Markenwerkstätten. Bei den 2 bis unter 4 Jahre alten Pkw sowie den 4 bis 6 Jahre alten Pkw haben die Markenbetriebe 4 Prozent bzw. 7 Prozent an Anteilen abgegeben. Deutlich ist auch die **Zunahme an Do-it-yourself-Reparaturen**. Bei 6 Jahre und älteren Fahrzeugen stieg dieser Anteil von 6 Prozent auf 10 Prozent. Darunter wird ein großer Anteil Schwarzarbeit sein. Der **Wartungsaufwand** pro Fahrzeug liegt 2012 bei 252 Euro (2011: 255 Euro). Deutlich teurer wurde es für Fahrzeuge im Alter von 6 bis 8 Jahren. Hier stiegen die Kosten von 306 auf 333 Euro. Im Bereich des Ölwechsels und des Nachfüllens von **Öl** gab es kaum Veränderungen zum Vorjahr, bezeichnend ist jedoch weiterhin, dass mehr als ein Drittel der Fahrzeughalter (2012: 38 %; 2011: 37 %) gar nicht weiß, welches Öl zur Schmierung des Motors eingefüllt wird. Den Ölwechsel führten 2012 zu 54 Prozent die Markenwerkstätten (2011: 57 %) und zu 28 Prozent (2011: 27 %) die freien Werkstätten durch. Die Häufigkeit von **Verschleißreparaturen** ist von

0,62 auf 0,65 leicht angestiegen. Den größten Anteil hatten die 4 bis unter 6 Jahre alten Fahrzeuge, bei denen die Zahl der Verschleißreparaturen von 0,35 auf 0,6 am stärksten im Vergleich zum Vorjahr gewachsen ist. Auch hier haben die Markenwerkstätten leicht an **Marktanteilen** verloren (2012: 44 %; 2011: 47 %), die freien Werkstätten konnten ihren Anteil von 42 Prozent auf 44 Prozent ausbauen. Die Anzahl der Verschleißreparaturen hängt unter anderem mit der gestiegenen Laufleistung und dem höheren Fahrzeugalter zusammen. Bei den **Reparaturkosten** gab es deutliche Veränderungen: Pro Fahrzeug fielen im Vergleich zum Vorjahr 215 statt 173 Euro an. Besonders bei den 4 bis unter 6 Jahre alten Fahrzeugen stiegen die durchschnittlichen Kosten von 114 auf 201 Euro pro Reparatur und Fahrzeug. Bezogen auf die **Unfallreparaturen** waren **ebenfalls die freien Werkstätten die Gewinner**. Ihr Marktanteil wuchs von 37 Prozent auf 42 Prozent, die Markenwerkstätten gaben 3 Prozent ab und behaupteten sich bei 56 Prozent. Das **Auftragsvolumen** des Kfz-Handwerks ist im Jahr 2012 in Bezug auf die Reparaturen von 31,5 Millionen Stück auf 32,5 Millionen gewachsen. Das **Wartungsvolumen** ist dagegen von 44,3 Millionen auf 41,8 Millionen Stück gesunken.



Wirtschaft und Automarkt

Der **Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen** addiert sich für 2012 auf rund 145,54 Milliarden Euro (2011: 153,25 Mrd. Euro). An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt wie 2011 einen Anteil von 43,3 Prozent. Man kann jedoch davon ausgehen, dass die **Bedeu-**

Partner des Handels

„Das Kfz-Geschäft ist meine Leidenschaft und die Bank mein Partner.“

Die Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe GmbH
bietet mir:

- Finanzierung, Leasing, Händlerrefinanzierung, Investitionsfinanzierung, Versicherungen und Services
- Umfassende und kompetente Beratung
- Zufriedene Kunden
- Herstellerunabhängige Lösungen

Mehr Informationen unter:
0800 - 404 80 91
oder info@bdk-bank.de

**Bank Deutsches
Kraftfahrzeuggewerbe**



www.bdk-bank.de

Die Bank zum Auto.



bisherigen Vertragswerkstätten nun „Markenwerkstätten“ genannt. Es handelt sich bei diesen Betrieben um Werkstätten, die entweder direkt an einen Markenhandelsbetrieb angeschlossen sind, oder um reine „Servicebetriebe“ einer Herstellermarke. Die bislang als „sonstige Werkstätten“ bezeichneten Unternehmen werden jetzt als „freie Werkstätten“ bezeichnet – in Analogie zu den freien Händlern.

Ferner behandelt der DAT-Report 2013 zwei Sonderthemen: Der Beitrag zum Thema Internet zeigt aktuelle Ergebnisse zum Informationsverhalten beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf sowie dem Werkstattgeschäft. Ein Augenmerk liegt hierbei auf den Neuwagenbörsen und Werkstattportalen. Diese Online-Plattformen sind erst seit Kurzem auf dem Markt und beeinflussen das Kauf- und Werkstattverhalten.

Der Beitrag zu Old- und Youngtimern behandelt aktuelle Trends in einem sehr speziellen, stetig wachsenden Markt, in dem nicht nur die Zahl an Old- und Youngtimern, sondern auch die Bedeutung klassischer Fahrzeuge für Hersteller und Importeure zunimmt. Diese Nische innerhalb der Automobilwirtschaft hat sich vom reinen Liebhabergeschäft immer weiter professionalisiert. ■

Die **Leistung des Gebrauchtwagenmarktes** in Zukunft weiter zunehmen wird. Der **Aufwand für Wartungsarbeiten**, die Beseitigung von Verschleißschäden bzw. Reparaturen und Unfallschäden addiert sich auf rund 39,6 Milliarden Euro. Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz 2012 etwa 92 Prozent oder rund 36,43 Milliarden Euro zugute. Der restliche Teil (rund 3,17 Mrd. Euro) fließt in Kanäle außerhalb des deutschen Kfz-Gewerbes. Die Stichworte sind hier **Schwarzarbeit und Reparaturtourismus**. Die Einkommen der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer sind im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. Das durchschnittliche **Haushaltsnettoeinkommen** aller Fahrzeughalter ist etwas gestiegen. Der Gesamtdurchschnitt lag 2012 bei 2.930 Euro (2011: 2.692 Euro). Die durchschnittliche **Jahresfahrleistung** ist gegenüber 2011 um rund 5 Prozent von 13.660 Kilometern auf 14.300 Kilometer gestiegen. Die hohen Benzinkosten sowie die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen scheinen demnach 2012 weniger Einfluss auf die Fahrleistung gehabt zu haben. Ein Grund dafür ist die Verlagerung zu **mehr Geschäftsfahrzeugen**, die im Vergleich zu den privat genutzten Pkw jährlich eine höhere Laufleistung aufweisen. Bei der **Ausstattung** der Fahrzeuge gab es 2012 nur marginale Änderungen. Mit 17,36 Merkmalen sind die Neuwagen minimal besser ausgestattet als im Vorjahr (17,06 Merkmale). Ein durchschnittlicher, im Jahr 2012 gekaufter Gebrauchtwagen wies 11,88 Merkmale auf (2011: 11,83).

Kaufabsichten

Die Gebrauchtwagenkäufer, die ein halbes Jahr nach dem Kauf zur **Markenloyalität** befragt wurden, gaben zu 84 Prozent (2011: 87 %) an, sie würden sich dasselbe Modell wieder kaufen. Weitere 7 Prozent würden der Marke treu bleiben, aber ein anderes Modell kaufen. Bei den **Neuwagenkäufern** liegt diese Loyalität ein halbes Jahr nach dem Pkw-Kauf noch höher: Rund 90 Prozent (2011: 92 %) würden wieder das gleiche Modell als Neuwagen kaufen, 6 Prozent (2011: 6 %) würden gegebenenfalls ein anderes Modell derselben Marke wählen. Die Fahrzeughalter, die ihren Wagen im Schnitt 4,7



Jahre lang gefahren haben, sind nur zu 55 Prozent (2011: 59 %) bereit, dasselbe Modell zu kaufen. 23 Prozent (2011: 24 %) blieben der Marke treu, würden aber ein anderes Modell kaufen. Die **tatsächliche Markentreue** liegt weit unter diesen Werten. 69 Prozent aller **Gebrauchtwagenkäufer** haben 2012 ihren Vorwagen durch einen neuen Gebrauchtwagen ersetzt. Davon haben nur 39 Prozent (2011: 37 %) dasselbe Modell bzw. ein anderes Modell der bisherigen Marke gekauft. 81 Prozent aller **Neuwagenkäufer** haben ihren Vorwagen durch einen Neuwagen ersetzt. Davon haben nur 46 Prozent (2011: 53 %) dasselbe Modell oder ein Fahrzeug derselben Marke gekauft. Was das **Kaufdatum des nächsten Pkw** betrifft, so sind die Zahlen derjenigen, die sich gar kein Fahrzeug mehr anschaffen möchten, von 12 Prozent auf 9 Prozent gesunken. Der Anteil der Kurzentschlossenen, die sich innerhalb der nächsten zwölf Monate ein Fahrzeug kaufen wollen, ist dagegen konstant geblieben. Wer eine **konkrete Kaufabsicht** hat, gab zu 40 Prozent an, der nächste Pkw soll ein Neuwagen werden. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 45 Prozent. 58 Prozent wollen sich voraussichtlich einen Gebrauchtwagen zulegen.

Wichtige Daten aus 20 Jahren

Die durchschnittlich bezahlten **Neu- und Gebrauchtwagenpreise** sind in den letzten 20 Jahren stark gestiegen: Die Neuwagenpreise legten um 63,7 Prozent, die Gebrauchtwagenpreise um 26,0 Prozent zu. Der Anstieg des Verbraucherpreisindex lag bei 39,3 Prozent. 2012 ist der Verbraucherpreisindex von 110,7 auf 112,9 gestiegen, der Kraftfahrerpreisindex von 116,3 auf 119,0. Verändert haben sich in den letzten 20 Jahren auch die **Marktanteile von Markenhandel, freiem**

Handel und Privatmarkt bezogen auf das Gebrauchtwagen-geschäft: Der Handel konnte seine Bedeutung über die letzten Jahre hinweg wieder etwas ausbauen und erreichte 59 Prozent. Die freien Händler liegen auf einem Rekordwert von 24 Prozent. 41 Prozent aller Gebrauchtwagen werden jedoch weiterhin auf dem Privatmarkt gehandelt. Der **Reparaturaufwand pro Pkw** liegt seit 2004 unter 1. Er stieg 2012 leicht von 0,62 auf 0,65. Erfreulicherweise hat sich der **Marktanteil von Do-it-yourself-Arbeiten** seit 2006 konstant unter 10 Prozent gehalten, von 2011 auf 2012 konnte allerdings ein leichter Anstieg um 2 Prozent beobachtet werden. Die Neuwagenkäufer verfügten in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen. Die **Einkommen** der Fahrzeughalter sind in den letzten 20 Jahren um 41,9 Prozent, die der Gebrauchtwagenkäufer um 28,6 Prozent und die der Neuwagenkäufer um zirka 44,2 Prozent gestiegen. Die **Zahl der Erstkäufer** ist rückläufig: Von den Gebrauchtwagenkäufern 2012 waren nur noch rund 21 Prozent Erstkäufer (2011: 23 %). Bei den Neuwagenkäufern des Jahres 2012 waren es nur noch 10 Prozent (2011: 11 %). Für eine Vielzahl von potenziellen Autokäufern ist **individuelle Mobilität zunehmend Luxus** geworden. Ein elementarer Faktor für die Automobilindustrie und den Handel ist die große Freude der Menschen am Autofahren: 86,2 Prozent aller 3.891 repräsentativ befragten Personen für den DAT-Report 2013 bestätigten die Aussage „Mir macht das Autofahren Spaß“. Den höchsten Anteil an dieser Gruppe haben die jungen Menschen bis 22 Jahre mit 89,5 Prozent.





TOTAL

Bank Deutsches
Kraftfahrzeuggewerbe



www.bdk-bank.de

Die Bank zum Auto.

... präsentieren den AUTOHAUS DAT-Report 2013



DAT-Report 2013 **kostenlos bestellen oder herunterladen!**

PDF: Auf **AUTOHAUS Online** steht der DAT-Report kostenfrei zum Download bereit unter www.autohaus.de/dat-report.

Print: Bis zu fünf Printexemplare liefern wir frei Haus! Einfach bestellen unter www.autohaus.de/dat-report.

AUTOHAUS-Leser erhalten den DAT-Report zudem in der AUTOHAUS-Ausgabe 5-2013.



Marktplatz **Internet**

INTERNET – Das Internet spielt beim Autokauf und Werkstattgeschäft eine zunehmend wichtige Rolle.

Das Internet ist als Informationsquelle für Autokäufer nicht mehr wegzudenken. Online-Börsen, Homepages von Herstellern und Importeuren, Blogs und Social-Media-Plattformen rücken immer stärker in den Fokus der Interessenten. Speziell die Käufer von Gebrauchtwagen informieren sich zu 97 Prozent anhand der Online-Inserate großer Fahrzeugbörsen. Das kumulierte Informationsverhalten der befragten Ge-

brauchtwagenkäufer liegt 2012 sogar bei 118 Prozent. Ein Rekordwert! Neuwagenkäufer, aber zunehmend auch Werkstattkunden treffen ihre Entscheidungen auf der Basis von Informationen, die sie im Internet vorgefunden haben.

Bedeutung des Internets

Der Zugang zum Internet ist 2012 in hohem Maße vorhanden: Von allen repräsen-

tativ befragten 1.382 Gebrauchtwagenkäufern verfügen 94,5 Prozent über einen Internetzugang, bei den Erstkäufern liegt dieser Anteil sogar bei rund 96 Prozent. Der Zugang zum Internet ist bei Männern und Frauen gleichermaßen hoch, und auch beim Einkommen gleichen sich die Werte an: Gebrauchtwagenkäufer mit einem Haushaltsnettoeinkommen von 2.500 bis 3.000 Euro haben zu 96 Prozent Zugang zum Internet, bei einem Haushaltsnetto-

einkommen von 3.000 Euro liegt dieser Wert bei 98 Prozent. Bezogen auf das Alter der Gebrauchtwagenkäufer gaben 99 Prozent der bis zu 29-Jährigen an, über einen Internetzugang zu verfügen. Die Käufer mit einem Alter von 30 bis 49 Jahren liegen bei 97 Prozent, die 50 Jahre und älteren bei 83 Prozent. Die Letztgenannten haben den größten Sprung gemacht: Noch im Jahr 2010 hatten die über 50-Jährigen nur zu 70 Prozent einen Zugang zum World Wide Web, heute sind es immerhin 83 Prozent. Mit zu dieser rasanten Steigerung dürfte auch die enorme Verbreitung der Smartphones, Tablet-PCs und mobilen Internetflatrates beigetragen haben.

Soziale Netzwerke wirken mit

Ergänzt wird das klassische Online-Informationsverhalten zunehmend von sozialen Netzwerken, Foren und Blogs. Diese spielten zwar im Jahr 2012 beim Fahrzeugkauf noch eine geringe Rolle, sind aber bezogen auf das Alter oder das gekaufte Fahrzeugsegment durchaus an der Entscheidungsfindung beteiligt. Käufer mit einem Alter bis 29 Jahre hatten vor dem Gebrauchtwagenkauf knapp zehn Kontakte auf solchen Webseiten; diese Zahl nahm allerdings mit steigendem Alter ab: So nutzen Käufer zwischen 30 und 49 Jahren nur noch halb so oft dieses Medium, bei den über 50-Jährigen spielen diese Netzwerke keine nennenswerte Rolle. Bei der Nutzung von Plattformen wie Facebook oder Twitter, aber auch bei automobilbezogenen Online-Foren spielt es keine Rolle, über welche Schulbildung der Gebrauchtwagenkäufer verfügt. Käufer mit Abitur kontaktieren Blogs und soziale Netzwerke ähnlich oft wie Käufer mit Haupt-, Real- oder Hochschulabschluss.

Bei genauer Analyse zeigt sich allerdings ein unterschiedliches Informationsverhalten, was das bevorzugte Fahrzeugsegment betrifft: Käufer von Klein- und Kleinwagen nutzen signifikant häufiger soziale Netzwerke, als dies bei Käufern von Fahrzeugen der unteren Mittelklasse, Mittelklasse oder Oberklasse der Fall ist. Käufer von Sportwagen dagegen informieren sich ebenfalls oft auf solchen Plattformen.

Erstkäufer tendieren häufiger dazu, sich bei den „Freunden“ auf Facebook oder in Blogs und Foren zu informieren, als dies bei Zusatzkäufen, also Käufen eines weiteren Fahrzeugs, der Fall ist. Von allen Gebrauchtwagenkäufern, die das Internet

60 Prozent
der Neuwagenkäufer,
die beim Kauf das
Internet nutzten,
haben Neuwagen-
portale besucht.

nutzen und dort die Online-Gebrauchtwagenbörsen besuchten, haben 47 Prozent den neuen Gebrauchten auch tatsächlich aufgrund der dortigen Angebote und Kontaktmöglichkeiten gekauft.

Ein weiterer Online-Informationskanal ist das Lesen von Testberichten sowie fahrzeugbezogenen Veröffentlichungen im Internet. Dieses Verhalten ist im Vergleich zum Vorjahr sprunghaft angestiegen: Waren es 2011 noch 18,8 Kontakte, so erhöhte sich diese Zahl 2012 sogar auf 31. Den stärksten Zuwachs verzeichneten dabei die unter 29-jährigen (2012: 25,1; 2011: 13,8) und die über 50-jährigen (2012: 32,2; 2011: 18,9) Gebrauchtwagenkäufer.

Bedeutung der Neuwagenportale

Das Informationsverhalten beim Neuwagenkauf hat sich seit Bestehen des Internets ebenfalls stark verändert. Neben den online verfügbaren Fahrzeugprospekten und Neuwagenkonfiguratoren auf den Internetseiten der Automobilhersteller und Importeure haben sich in den letzten Jahren markenneutrale Neuwagenplattformen wie Autohaus24, Meinauto.de, apl24.de, 12Neuwagen.de oder Carneo etabliert. Diese treten als unabhängige Vermittler auf und verfügen nach eigenen Angaben über ein großes Netz von Markenhändlern, die als Kooperationspartner den Bestellvorgang einleiten und das Fahrzeug an den Kunden ausliefern. Der Kaufprozess beginnt bei diesen Portalen somit nicht beim Handel, sondern über das Internet. Der Händler im Hintergrund wird erst aktiv, wenn der Käufer beim Neuwagenvermittler den Kaufvertrag unterschrieben hat. In der Regel beraten diese Neuwagenportale den Kunden bei Fragen zu seinem Wunschfahrzeug sowie den angebotenen Finanzierungsmöglichkeiten. Ferner weiß der Kunde zu diesem Zeitpunkt noch nicht, über welchen Händler das Fahrzeug ausgeliefert wird. Die Nutzung dieser

Dienstleistung ist nach Angaben der Portale für den Endkunden kostenfrei.

Hohe Besucherquote

Die Neuwagenportale spielen bei der Kaufentscheidung von Neuwagenkäufern offenbar eine Rolle. Von allen im Jahr 2012 repräsentativ befragten Neuwagenkäufern mit Internetzugang gaben 74 Prozent an, sie hätten im Rahmen ihres Kaufprozesses das Internet genutzt. Hiervon haben 60 Prozent auch sogenannte Neuwagenportale besucht, um sich über Modelle und Preise zu informieren. Die auf den genannten Internetseiten hinterlegten Konfiguratoren zeigen Modellvarianten, Ausstattungslinien, Zubehör, aufpreispflichtige Sonderausstattungen etc. und bieten dem Interessenten einen umfangreichen Überblick über die Möglichkeiten der von den Herstellern und Importeuren angebotenen Fahrzeuge. Der Anteil der weiblichen Neuwagenkäufer, die das Internet im Kaufprozess nutzten und Neuwagenportale besuchten, lag mit 62 Prozent leicht über dem der männlichen Neuwagenkäufer, die zu knapp 60 Prozent auf diesen Seiten Informationen einholten.

Diese Käufer der Altersgruppen bis 29 Jahre sowie von 30 bis 49 Jahren haben dabei zu 64 Prozent bzw. 63 Prozent solche Seiten besucht, diejenigen, die 50 Jahre und älter sind, nur zu 53 Prozent. Neue Darstellungsformen im Internet sind zumindest zunächst eher eine Angelegenheit der jüngeren Generation.

Preis im Vordergrund

Die bestehenden Neuwagenportale stellen auf ihren jeweiligen Startseiten häufig den Preisvorteil in den Vordergrund. Sie werben mit Begriffen wie „Knallerpreise“, „Top-Konditionen“, „satte Rabatte“, „die Adresse für günstige Neuwagen“ oder „Neuwagen zum Schnäppchenpreis“. Der Preisdruck, der sich dadurch im Markt aufbaut, wird in Fachkreisen sehr kritisch gesehen. Zudem ist fraglich, wie dieser Prozess weitergeht, wenn sich der Kunde im Autohaus informiert, dort eine Probefahrt durchführt und eine ausführliche Beratung in Anspruch nimmt, im Anschluss daran das Fahrzeug allerdings nicht beim Händler, sondern über ein Neuwagenportal konfiguriert und bestellt.

Ein Blick auf die Verteilung der Besucher von Neuwagenportalen im Internet legt die Vermutung nahe, dass Neuwagen-

portale nicht nur von „Schnäppchenjägern“ besucht werden, sondern auch maßgeblich von jenen, die aufgrund ihres Haushaltseinkommens großzügiger sein können: Denn den prozentual höchsten Anteil haben diejenigen Besucher, die über ein Haushaltsnettoeinkommen von 3.000 Euro und mehr verfügen.

Erstkontakt übers Internet

Der Neuwagenkäufer legt beim Fahrzeugkauf, das zeigt der DAT-Report seit vielen Jahren, vor allem Wert auf Zuverlässigkeit. Darauf folgt das Aussehen, und erst an dritter Stelle kommt der Anschaffungspreis. Bei den Neuwagenportalen rückt der Preis in den Vordergrund, und der Erstkontakt findet nicht mehr über einen Handelsbetrieb statt, sondern über den Online-Vermittler. Wie sich dies in Zukunft auswirken wird, bleibt abzuwarten.

Bedeutung der Werkstattportale

Ein weiteres neues Phänomen auf dem Automobilmarkt sind seit Ende des Jahres 2011 die Werkstattportale bzw. Servicebörsen. Kunden können sich bei Anbietern wie Werkstatt.autoscout24.de, Fairgarage.de oder Autoreparaturen.de über unterschiedliche Werkstattdienstleistungen wie Haupt- und Abgasuntersuchung, Ölwechsel, Lichtcheck, aber auch zu speziellen Reparaturen informieren. Per Postleitzahleneingabe ermittelt das Portal die nächstgelegene Werkstatt und zeigt auch Preisunterschiede der einzelnen Werkstätten an.

Auf die Frage an die Fahrzeughalter, ob sie bei der Recherche nach einer Werkstatt im Internet auch sogenannte Werkstatt- oder Serviceportale genutzt haben, antworteten 46 Prozent mit „Ja“. Hierzu muss man jedoch bedenken, dass die Anzahl derjenigen, die sich generell im Vorfeld von Wartungs- und Reparaturarbeiten im Internet informieren, noch relativ gering ist: Von allen Fahrzeughaltern, die im Rahmen des Kundendienstverhaltens für den DAT-Report befragt wurden, haben sich nur 8,8 Prozent im Vorfeld der anstehenden Arbeiten über Werkstätten im Internet informiert. Das ist im Vergleich zu den zahlreichen Informationen, die sich Neu- oder Gebrauchtwagenkunden im Internet holen, ein noch sehr niedriger Wert. Es ist auch ein Zeichen dafür, dass das Internet für den Werkstattbereich noch nicht die große Rolle spielt.



46 Prozent
der im Internet recherchierenden Werkstattkunden besuchten Werkstattportale.

Steigende Internetrecherche für ältere Fahrzeuge

Aufgeschlüsselt nach Fahrzeugalter wird deutlich, dass sich mit steigendem Fahrzeugalter auch das Informationsverhalten bei der Suche nach einer geeigneten Werkstatt im Internet verändert. Besonders die Halter von Pkw älter als 8 Jahre liegen mit 11,2 Prozent über dem Durchschnittswert. Keinen Unterschied dagegen ergibt die Betrachtung des Informationsverhaltens von Männern und Frauen: Beide Werkstatt-Kundengruppen nutzen das Internet zu je rund 9 Prozent für Informationen über Reparatur- und Wartungsangebote.

Unter den repräsentativ befragten Fahrzeughaltern, die zur Werkstattsuche das Internet genutzt haben, haben 46 Prozent die Werkstattportale besucht. Dabei zeigte sich ein ähnlicher Trend wie bei der generellen Internetrecherche: Je älter das Fahrzeug, desto häufiger werden Werkstattportale oder Servicebörsen konsultiert.

Bemerkenswert sind die Antworten auf die Frage, ob die Recherche auf einem Werkstattportal letztendlich ausschlag-

gebend für die Wahl oder Nutzung einer bestimmten Werkstatt war. Dies bestätigte rund ein Drittel derjenigen, die Werkstattportale zur Recherche der geeigneten Werkstatt nutzten. Die Frage, welche Rolle die Preise für Reparaturen oder Wartung bei diesen Portalen spielen, lässt sich zum derzeitigen Moment noch nicht sagen. Für etwas mehr als die Hälfte der Besucher von Werkstattportalen waren die dort angezeigten Wartungs- und Reparaturkosten nach eigenen Angaben nicht ausschlaggebend, um ihre bisherige Werkstatt zu wechseln.

Fazit

Junge Menschen, die heute mit dem Internet aufwachsen, sind die Autokäufer und Werkstattkunden von morgen. Die Anbahnung von Geschäften wird sich zunehmend ins Internet verlagern, und auch das Werkstattgeschäft sollte sich darauf einstellen, wenn auch der Besuch der Werkstattportale im Vergleich zum Autohandel online noch eine kleinere Rolle spielt. Die rasante Verbreitung von Smartphones und Tablet-PCs macht das Internet nahezu überall verfügbar. Nun geht es darum, sich in der Automobilbranche darauf einzustellen. ■

**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**

Faszination pur

OLD- UND YOUNGTIMER – Historische Fahrzeuge werden immer beliebter. Damit steigt auch der Bedarf an entsprechend qualifizierten Werkstätten.

Die Faszination für alte Fahrzeuge nimmt immer mehr zu. Die Veranstalter von Oldtimer-Rallies und die großen Fachmessen verzeichnen enormen Zuspruch. Die Retro Classics in Stuttgart meldete für das Jahr 2012 rund 65.000 Messebesucher, die über 3.000 historische Fahrzeuge auf zwei und vier Rädern bewunderten. Für 2013 wird ein neuer Rekord erwartet, denn mit der Sonderschau der eleganten Automobile des französischen Autobauers Delahaye, der Präsentation diverser Raritäten aus österreichischem Privatbesitz und einer Sonderschau über die außergewöhnlichen Horch-Fahrzeuge bekommt das Publikum sehr seltene und teure Raritäten zu sehen. Auch die Techno-Classica in Essen meldete für das Jahr 2012 Zahlen auf Rekordniveau: 181.400 internationale Besucher. Diese Weltmesse feiert 2013 mit 25 Jahren sogar das silberne Jubiläum. Die aktuellen Termine dieser Messen für das Jahr 2013 zeigt der *Kasten auf Seite 19*.

Mehr Young- und Oldtimerbesitzer im Jahr 2012 als je zuvor

Die zunehmende Beliebtheit historischer Fahrzeuge spiegelt sich ebenso deutlich in der repräsentativen DAT-Befragung der Fahrzeughalter 2012. Von den 1.184 repräsentativ ausgewählten Pkw-Besitzern, die im Zeitraum zwischen dem 7. Dezember 2012 und dem 15. Januar 2013 befragt wurden, antworteten rund 5 Prozent mit „Ja, ich habe einen Youngtimer“ bzw. mit

„Ja, ich habe einen Oldtimer“. Bezogen auf einen vorläufig geschätzten Fahrzeugbestand ohne Stilllegungen von 43,563 Millionen Fahrzeugen für das Jahr 2012 ergibt sich daraus eine grob geschätzte Bestandszahl von 2.170.744 Young- und Oldtimern, die nach Angaben der Befragten ambitioniert als historische Fahrzeuge gewartet und gepflegt werden. Bei den Marken dominieren erwartungsgemäß die großen deutschen Hersteller Mercedes-Benz und Volkswagen. Weit über die Hälfte der Young- und Oldtimerbesitzer sind Männer, die Frauen haben bei diesem Hobby nur einen Anteil von rund 31 Prozent (69 % Männer).

Kritische Altersgrenzen

Im Rahmen der DAT-Befragung 2012 wurden Youngtimer definiert als mindestens 20 Jahre alte „Liebhaberfahrzeuge“, das heißt mit einer Erstzulassung vor 1992. Diese Einteilung scheint auf den ersten Blick eindeutig, ist bei detaillierter Betrachtung aber kritisch zu sehen, da die Produktionsphase der Baureihe eines Modells unberücksichtigt bleibt. So kann es beispielsweise bei langen Baureihen zu Verschiebungen kommen. Einen Mercedes-Benz E 200 der Baureihe W 124 wird der Besitzer als einen Youngtimer empfinden und dementsprechend damit umgehen. Da der W 124 jedoch bis 1995 gebaut wurde, wäre ein Fahrzeug der letzten Produktions-

KOSTEN PRO FAHRZEUG PRO JAHR

	Youngtimer (ab 20 Jahre)	Oldtimer (ab 30 Jahre)
Wartung	120 €	346 €
Reparatur	85 €	1.091 €
Kfz-Versicherung	290 €	293 €
Kfz-Steuer	181 €	255 €
Unterstellkosten	112 €	148 €
Gesamtkosten	788 €	2.133 €

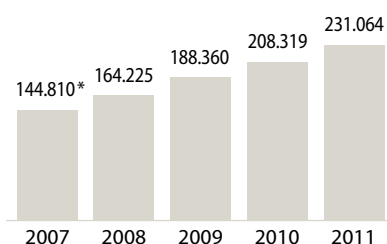
Quelle: DAT





PKW MIT H-KENNZEICHEN

Entwicklung von 2007 bis 2011



* Veränderte Bemessungsgrundlage ab 2007: Vorübergehend stillgelegte Fahrzeuge nicht mehr erfasst.

Die Zahlen für 2012 lagen bei Drucklegung noch nicht vor

Quelle: DAT

jahre strenggenommen (noch) nicht zu den Youngtimern zu zählen. Ähnlich verhält es sich mit dem Porsche 928, der von 1977 bis 1995 gebaut wurde (*kleines Bild Mitte links*). Die ersten Modelle würden zu den Oldtimern gehören, während die Fahrzeuge der letzten Baureihe noch nicht einmal Youngtimer wären.

Nicht alle Oldtimer fahrbereit

Oldtimer wurden als mindestens 30-jährig definiert, das heißt eine Erstzulassung vor 1982 und im Weiteren ein gepflegtes Fahrzeug (nahezu) im Originalzustand. Bei diesen Fahrzeugen ist zu berücksichtigen,

dass der Aufwand, sie fahrbereit zu halten, immens ist und sich die Arbeit einer grundlegenden Restaurierung über Jahre hinziehen kann. Dennoch wird sich ein Besitzer eines oder mehrerer solcher automobilen Kostbarkeiten stolz als Oldtimerbesitzer bezeichnen. Da aber natürlich nur fahrbereite Oldtimer offiziell erfasst sind, bleiben jene, die sich in diversen Garagen, Scheunen und Werkstätten befinden, bei den Zulassungszahlen unberücksichtigt. Andererseits müssen natürlich auch die KBA-Zulassungszahlen kritisch gesehen werden. Denn bei den rund 2,1 Millionen Fahrzeugen, die das KBA

DURCHSCHNITTLICHES FAHRZEUGALTER UND JAHRESFAHRLEISTUNG

2012

Durchschnittliches Alter *	23,3 Jahre	40,6 Jahre
----------------------------	------------	------------

Durchschnittliche Jahresfahrleistung* zugel. Fahrzeuge	6.070 km	2.800 km
---	----------	----------

■ Youngtimer
■ Oldtimer

* Bei mehr als einem Young-/Oldtimer wurde das älteste Fahrzeug gezählt

Quelle: DAT

insgesamt für Fahrzeuge älter als 20 Jahre zum 1. Januar 2012 ausweist, handelt es sich selbstverständlich nicht rundweg um „Perlen“ der Automobilgeschichte.

Hohe Reparatur- und Wartungskosten

Allein für Wartung und Reparatur haben die Youngtimerbesitzer 2012 rund 205 Euro pro Fahrzeug ausgegeben, die Oldtimerbesitzer etwa siebenmal mehr, nämlich 1.437 Euro, wobei der weit größte Teil hier die Reparaturen waren (Tabelle Seite 16). Man kann jedoch davon ausgehen, dass der Reparaturaufwand besonders bei den Young-, aber auch bei den Oldtimern in Wirklichkeit weit höher liegen würde, wenn alle Do-it-yourself-Arbeiten mit einbezogen wären.

Ein weiteres teils strittiges Thema in der Oldtimerszene in punkto Reparaturarbeiten ist die authentische Restaurationsarbeit. Darf beispielsweise ein 1959er Triumph Italia 2000 GT im Blau-Grün-Farbwechsel lackiert sein, wie es in den Flip-Flop-Farbtönen der 80er Jahre zu sehen war? Dem Besitzer mag das gefallen, kulturhistorisch ist es nicht korrekt (kleines Bild).

Da in den letzten Jahren eine höhere Wertschätzung für authentische Fahrzeuge einsetzte, kam es im Zuge dessen auch zur Gründung einer entsprechenden Arbeitsgruppe im Rahmen der Fédération Internationale des Véhicules Anciens (FIVA), und am 27. Oktober 2012 wurden in der Charta von Turin Regelungen für die originale Restauration historischer Fahrzeuge festgelegt. Ein weiteres Indiz für die immer professioneller werdenden Reparaturarbeiten sind die mittlerweile etwa 450 Kfz-Fachbetriebe, die die Zusatzbezeichnung „Fachbetriebe für historische Fahrzeuge“ tragen.

Es ist davon auszugehen, dass der Umgang mit solchen Fahrzeugen für die nächsten Jahre noch ein innerhalb dieser besonderen Nische wachsender Markt ist.

Kostspieliges Hobby

Nahezu jeder dritte Besitzer eines Youngtimers fährt ausschließlich dieses Fahrzeug und hat keinen anderen Pkw als Alltagsfahrzeug. Annähernd jeder fünfte der Young- und Oldtimerbesitzer besitzt zwei solcher Liebhaberfahrzeuge, in Einzelfällen sogar drei. Wer dem Hobby und der Faszination älterer Fahrzeuge verfallen ist, gibt sich eher nicht mit nur einem Fahrzeug zufrieden, jedoch bestehen durch die erheblichen Kosten dieses Hobbys persönliche Grenzen. Dabei kann man davon ausgehen, dass beispielsweise die Unterstellpreise nur deshalb so gering ausfallen, weil von einem erheblichen Anteil an Eigenbesitz ausgegangen werden kann, der dann nicht monatlich zu Buche schlägt. So wundert es nicht, dass der Anteil der über 50-jährigen Halter bei rund 63 Prozent liegt, in der Gruppe mit den durchschnittlich höchsten Einkommen.

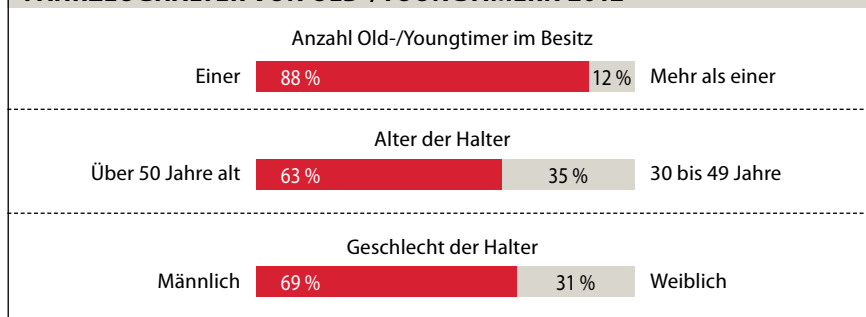
Fachbetriebe für Young- und Oldtimer

Die Zahl der Fahrzeughalter von Young- und Oldtimern stieg in den letzten Jahren immer weiter an und parallel dazu auch der Bedarf an entsprechend qualifizierten Kfz-Werkstätten. Längst nicht alle Fahrzeughalter haben die Möglichkeit oder auch die Zeit, sich selbst um ihr historisches Fahrzeug zu kümmern, scheuen sich jedoch davor, ihr Sammlerstück womöglich unqualifizierten Kfz-Mechanikern in die Hände zu geben. Der Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) hat deshalb bislang rund 450 Kfz-Betriebe zum „Fachbetrieb für historische Fahrzeuge“ zertifiziert und dazu circa 50 geschulte Sachverständige, die diese Zertifizierung vornehmen.

Zudem läuft beim ZDK seit einem Jahr ein Pilotprojekt, das angehenden Kfz-Mechatronikern die Möglichkeit gibt,

während der dreieinhalbjährigen Ausbildung zusätzlich ein Zertifikat für die besondere Qualifikation zur Reparatur und Wartung von Old- und Youngtimern zu erwerben. Aktuell nehmen circa 60 Auszubildende daran teil, weitere 67 Interessenten sind bereits für den neuen Jahrgang vorgemerkt. Die Ausbildung legt besonders Wert auf die Vermittlung des technischen Verständnisses für die alten Fahrzeuge.

FAHRZEUGHALTER VON OLD-/YOUNGTIMERN 2012



Quelle: DAT

zustand erhalten blieb; zum anderen aber auch, weil das H-Kennzeichen für den ein oder anderen nicht vorteilhaft sein mag. Fahrzeuge mit einem Hubraum unter 800 ccm fahren beispielsweise mit einer regulären Zulassung steuerlich günstiger. Für alle anderen Besitzer fahrbereiter Oldtimer überwiegen die Vorteile des H-Kennzeichens ganz eindeutig: Sie dürfen mit dem H-Kennzeichen durch alle Städte fahren, denn eine gesonderte Umweltplakette entfällt. Fahrzeuge mit mehr als 800 ccm Hubraum haben einen einheitlichen jährlichen Steuersatz von rund 190 Euro. Die Grundvoraussetzung für ein H-Kennzeichen ist in der Regel ein Mindestalter des Fahrzeugs von 30 Jahren und ein nachweislich einwandfreier technischer und originaler Zustand.

Die höchste Oldtimerquote hat mit Abstand die Stadt Hamburg mit 0,91 Prozent Oldtimer-H-Kennzeichen aller zugelassenen Fahrzeuge. Beim Bestand an Oldtimer-H-Kennzeichen liegt Nordrhein-Westfalen mit 60.290 auf Platz 1, gefolgt von Bayern mit 47.327 und Baden-Württemberg mit 40.727 historischen Fahrzeugen (KBA-Zahlen vom 1. Januar

2012, neuere Daten lagen bei Drucklegung noch nicht vor). Die hohe H-Kennzeichenzulassung in den letzten fünf Jahren mit einer jährlichen Steigerung von rund 9 Prozent jährlich zeigt die **Grafik auf Seite 17**.

Beachtliche Jahresfahrleistungen der zugelassenen Young- und Oldtimer

Der Zulauf des H-Kennzeichens geht parallel mit der aktiven Nutzung dieser Liebhaberfahrzeuge für Ausfahrten und Ausflüge. Die Youngtimerbesitzer fahren ihr Fahrzeug durchschnittlich 6.070 Kilometer

pro Jahr. Ein Viertel der Youngtimerbesitzer fährt jährlich sogar zwischen 10.000 und 13.000 Kilometer. Diese Zahlen stellen sich bei den Oldtimerbesitzern natürlich anders dar. Sie fahren durchschnittlich pro Jahr und Fahrzeug 2.800 Kilometer, wobei jeder fünfte Oldtimerfahrer selbst zwischen 5.000 und 10.000 Kilometern fährt.

Fazit

Der Umgang mit Young- und Oldtimern zeigt, dass solche Fahrzeuge nicht nur als Mittel der individuellen Fortbewegung gesehen werden, sondern mit einer Vielzahl positiver Emotionen und Erwartungen verbunden sind. Es ist die Liebe zum Detail und zur individuellen Geschichte eines jeden klassischen Fahrzeugs, aber es ist auch die historische Verantwortung eines Fahrzeughalters, die bei den Autoliebhabern die Faszination von Old- und Youngtimern ausmacht. ■

MESSEN DEUTSCHLAND 2013



Bremen Classic Motorshow

01. - 03. Februar, Messe Bremen

Retro Classics

07. - 10. März, Messe Stuttgart

Techno-Classica

10. - 14. April, Messe Essen

Klassikwelt Bodensee

14. - 16. Juni, Messe Friedrichshafen

Veterama

11. - 13. Oktober, Messe Mannheim

Weitere Informationen erteilt ZDK-Referentin Andrea Zeus (zeus@kfzgewerbe.de).

Das H-Kennzeichen

Nicht alle Fahrzeuge, die älter als 30 Jahre sind, haben ein historisches Kennzeichen. Zum einen natürlich deshalb, weil nicht jedes dieser alten Fahrzeuge von seinem Zustand her als historisches Kulturgut angesehen werden kann und im Original-

Der Pkw-Kauf 2012

PKW-MARKT — Das Automobiljahr hat sich in etwa so entwickelt, wie es viele Anfang 2012 erwartet hatten.

2,9 Prozent

oder 91.130 weniger
Pkw-Neuzulassungen
gab es 2012.

1. Marktsituation

3.082.504 Pkw-Neuzulassungen weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA), Flensburg, für 2012 aus. Gegenüber 2011 bedeutet dies ein Minus von 91.130 Stück oder ein Minus von 2,9 Prozent. Der leichte Rückgang der Zulassungszahlen lässt sich in erster Linie auf die gesamtwirtschaftliche Situation insbesondere in der zweiten Hälfte des Jahres 2012 zurückführen.

Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist gegenüber 2011 leicht gestiegen. 6.883.498 verkaufte Gebrauchtwagen im Jahr 2012 ergaben ein Plus von 1,1 Prozent im Vergleich zu 2011. Insgesamt betrachtet hat sich der Pkw-Markt 2012 in etwa so entwickelt, wie es von vielen Anfang des Jahres 2012 erwartet wurde.

Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2012 insgesamt 9.966.002 Pkw-Zulassungen (2011: 9.983.132). Damit schloss das vergangene Jahr mit einem Minus von 0,2 Prozent 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 **Grafik 2**.

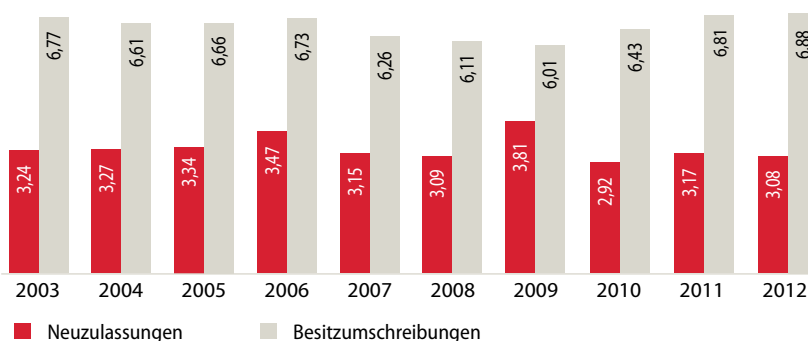
Verhältnis „gebraucht“ zu „neu“ leicht gestiegen

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag 2012 mit 2,23 zu 1 etwas höher als 2011 (2,15:1) und deutlich höher als 2009 (1,58:1). Das Verhältnis von Gebrauchtwagen zu Neuwagen zeigt, dass dem Gebrauchtwagenmarkt relativ gesehen eine etwas größere Bedeutung zukommt.

Mittel- und langfristig gesehen kann man sicher davon ausgehen, dass ebenso im Jahr 2013 sowohl der Gebraucht- als auch der Neuwagenmarkt wirtschaftlich bedeutende Märkte bleiben, wobei beide Märkte eng miteinander verknüpft sind. Das hohe Durchschnittsalter der Pkw im Bestand lässt erwarten, dass der Ersatzbedarf hoch bleibt und die Fahrzeuge auch künftig häufig auf dem Gebrauchtwagenmarkt gehandelt werden.

1 ENTWICKLUNG PKW-NEUZULASSUNGEN U. BESITZUMSCHREIBUNGEN

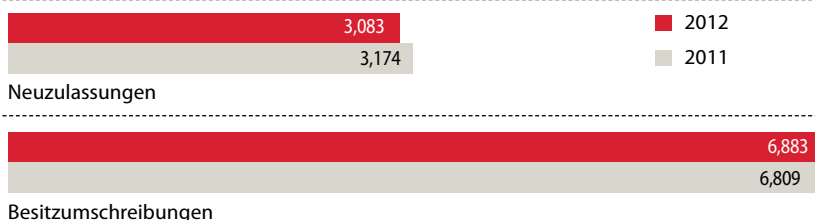
2003 bis 2012 in Millionen Stück



Nummer dieser Grafik bis 2009: 1 / Quelle: DAT

2 PKW-NEUZULASSUNGEN UND BESITZUMSCHREIBUNGEN

2011/2012 in Millionen Stück



Nummer dieser Grafik bis 2009: 2 / Quelle: DAT

Gebrauchtwagenmarkt bleibt 2012 Wanderungsgewinner

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 Neuwagen- und dem Gebrauchtwagenmarkt. Wie groß diese Wanderungsbewegung ist, also die Zahl der Umsteiger von einem Neuwagen auf einen Gebrauchtwagen und umgekehrt, verdeutlicht **Grafik 3**.

Anders als in den Jahren 2009 und 2010 entschieden sich 2011 und 2012 wesentlich mehr ehemalige Neuwagenkäufer zum Kauf eines Gebrauchtwagens als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuen. „Wanderungsgewinner“ war also abermals der Gebrauchtwagenmarkt. **Grafik 3** zeigt jedoch, dass die Wanderungsbewegungen über die letzten Jahre sehr unterschiedlich waren. Es gab immer wieder einmal einen Wechsel zwischen Neuwagen- und Gebrauchtwagenmarkt, wenn es um den „Wanderungsgewinner“ ging.

764.000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer stiegen 2012 auf ein Neufahrzeug um; jedoch kauften wesentlich mehr ehemalige Neuwagenkäufer einen Gebrauchten, nämlich 1.012.000. Dieser enorme Anstieg der Umsteiger von Neuwagen auf Gebrauchtwagen (2011: 922.000) ist unter anderem mit dem gestiegenen Eigenzulassungsanteil von Herstellern, Händlern sowie den zahlreichen Mietwagen zu erklären. Dadurch sind zahlreiche junge Gebrauchtwagen auf dem Markt verfügbar, man spricht in Fachkreisen von um die 30 Prozent.

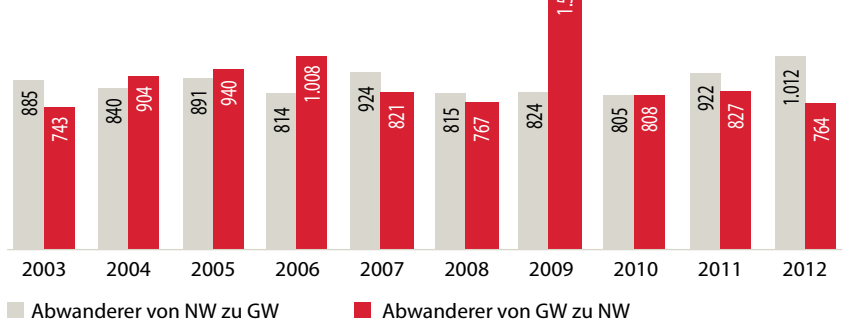
Bedeutung Internet weiter sehr hoch

Seit Jahren beeinflusst das Internet den Autokauf in zunehmendem Maße. Seine Bedeutung speziell beim Neuwagenkauf ist im Vergleich zum Vorjahr angestiegen. Hinzu kommt die insgesamt hohe Verfügbarkeit des Internets in Deutschland: 95 Prozent der Neuwagenkäufer hatten einen Internetzugang (2011: 94 %) und haben sich 2012 zu 70 Prozent (2011: 66 %; 2010: 56 %) auch über das Internet informiert. Bei den Gebrauchtwagenkäufern hatten ebenfalls 95 Prozent einen Zugang zum Internet (2011: 94 %).

Die Bedeutung des Internets für den tatsächlichen Kauf hat beim Gebrauchtwagen-

3 WANDERUNGSBEWEGUNGEN ZWISCHEN NW- UND GW-MARKT

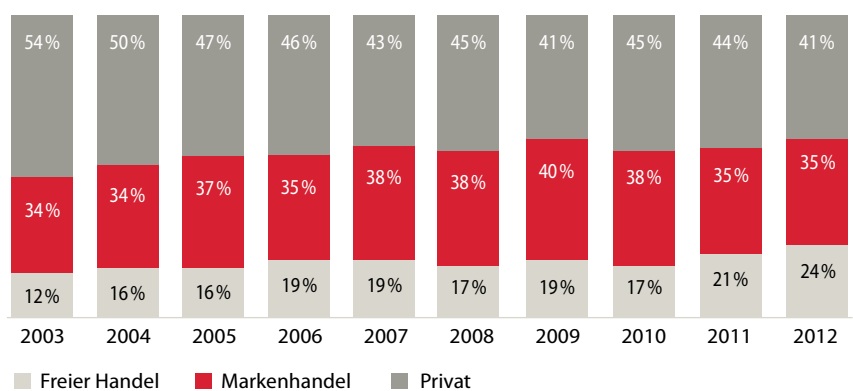
2003 bis 2012 in Tausend



Nummer dieser Grafik bis 2009: 3 / Quelle: DAT

4 MARKTANTEILE IM GEBRAUCHTWAGENGESCHÄFT

2003 bis 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 6 / Quelle: DAT

wagenkauf auch 2012 weiter zugenommen: 33,2 Prozent oder nahezu 2.097.082 der rund 6,883 Millionen Gebrauchtwagen wurden aufgrund von Internetangeboten tatsächlich erworben, so das Ergebnis der Befragung von Gebrauchtwagenkäufern in Deutschland. (2011: 30,8 % oder 2.285.320, 2010: 24,9 % oder 1.601.633, 2009: 22,4 % oder 1.346.912, 2008: 20,2 % oder 1.233.485)

Auch beim Neuwagenkauf kam dem Internet eine weiter steigende Bedeutung zu. Für nahezu 74 Prozent (2011: 69 %) der Neuwagenkäufer mit Internetzugang oder rund 70 Prozent (2011: 66 %) aller Neuwagenkäufer hatte das Internet in irgendeiner Weise Einfluss auf die tatsächliche Kaufentscheidung. Für rund 24 Prozent der das Web nutzenden Käufer beispielsweise war das Internet entscheidend dafür, bei welchem Händler sie ihr Fahrzeug kauften. 17 Prozent dieser Neuwagenkäufer entschlossen sich auf Basis ihrer Recherche im Internet dafür, einen Neuwagen und nicht wie ursprünglich geplant einen Gebrauchtwagen zu kaufen.

Auch haben sich 21 Prozent der Neuwagenkäufer, die das Internet nutzten, aufgrund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden. Ferner haben 22 Prozent der Neuwagenkäufer zwar nicht eine andere Marke, aber doch ein gegenüber der ursprünglichen Absicht anderes Modell gekauft.

Im Jahr 2003 wurden nur 33 Prozent der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben. Beobachtet man, wie sich dieser Anteil in den Folgejahren stetig vermehrt hat (2004: 35 %, 2005: 40 %, 2006: 41 %, 2007: 50 %, 2008: 53 %, 2009: 52 %, 2010: 56 %, 2011: 66 %), macht der jetzt mit rund 70 Prozent weiter wachsende hohe Anteil deutlich, wie wichtig es für den Händler ist, sich und seine Dienstleistungen rund um das Thema Mobilität im Internet zu präsentieren. Dies gilt in weiter zunehmendem Maße in der Zukunft, denn die Bedeutung des Internets als Informationsquelle sowohl für Neuwagen- als auch für Gebrauchtwagenkäufer nimmt weiter zu.



24 Prozent

Marktanteil hatte der freie, markenungebundene Handel 2012.

Dazu zählen auch neue Möglichkeiten wie die Neuwagen- und Werkstattportale.

2. Kaufort der Gebrauchtwagen

„Markenhandel/fabrikatsgebundener Handel“, „freier Handel“ 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 nur mit Verzögerung erfüllt, denn nicht schon 2002, sondern erst ab 2004 ging der Marktanteil des Privatmarktes spürbar zurück.

Gegenüber dem Jahr 2003 hat der Privatmarkt 13 Prozentpunkte verloren und

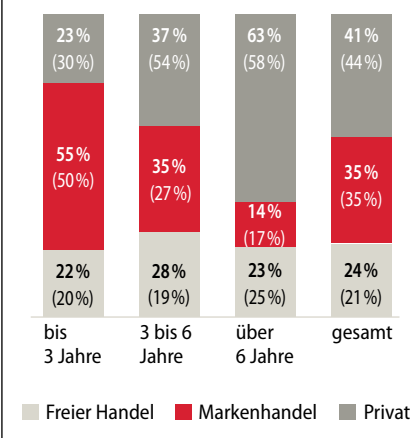
liegt 2012 bei 41 Prozent. Von leichten Schwankungen abgesehen, sind die Anteile des Privatmarktes in den vergangenen zehn Jahren stetig gesunken. Gewonnen hat dagegen der freie Handel, der seinen Marktanteil von 2003 bis 2012 um 12 Prozent auf einen Marktanteil von 24 Prozent verdoppeln konnte. Dieser Wert ist 2012 so hoch wie nie zuvor in den letzten zehn Jahren (vgl. **Grafik 4**). Über die Jahre relativ konstant geblieben ist hier der fabrikatsgebundene Handel, der nach 3 Prozent Verlust im Jahr 2011 seinen Marktanteil von 35 Prozent auch 2012 hält.

Fahrzeugalter bestimmt Kaufort

Das seit 1. Januar 2002 geltende Gewährleistungsrecht hat die Position des professionellen Handels im Gebrauchtwagen-geschäft beim Wettbewerb zum Privatmarkt deutlich gestärkt. Wie die Marktanteile für Deutschland zeigen (**Grafik 4**), scheinen die Gebrauchtwagenkäufer den Vorteil erkannt zu haben, den ihnen dieses Gewährleistungsrecht bietet, wenn sie ihr Fahrzeug beim Handel kaufen. Betrachtet man aber die in **Grafik 5** dargestellten Marktanteile in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter, kann man den Eindruck gewinnen, dass der Handel immer noch zögert

5 MARKTANTEILE DER TEILMÄRKTE

2012 nach Fahrzeugalter (2011)



Nummer dieser Grafik bis 2009: 7 / Quelle: DAT

zu erkennen, dass ihm das Gewährleistungsrecht auch bei älteren Fahrzeugen größere Chancen bietet. 2012 wurden nur noch 37 Prozent der über sechs Jahre alten Gebrauchtwagen beim Handel gekauft, wohingegen dies im Jahr 2011 noch 42 Prozent waren. Der freie Handel allein liegt bei den über sechs Jahre alten Fahrzeugen bei 23 Prozent. Der Käufer will gerade bei diesen Fahrzeugen nicht mit „Überraschungen“ rechnen müssen – und davor kann ihn der Privatmarkt nicht schützen.

Privatmarktanteil steigt mit Fahrzeugalter

Auf welchem Teilmarkt ein Gebrauchter gehandelt wird, hängt somit in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs ab. **Grafik 5** zeigt, dass der Markenhandel bei bis zu drei Jahre alten Gebrauchten mit 55 Prozent (2011: 50 Prozent) weiterhin einen herausragenden Marktanteil hat und diesen sogar ausbauen konnte. Bei den über sechs Jahre alten Fahrzeugen spielt er hingegen eine bescheidenere Rolle. In diesem Segment der älteren Fahrzeuge dominiert ganz klar der Privatmarkt mit einem Anteil von 63 Prozent. Der Grund liegt auf der Hand: Mit zunehmendem Fahrzeugalter steigt für den Handel das Risiko, dass Käufer Gewährleistungsansprüche geltend machen. Dieses Risiko kann jedoch durch Offenlegung des Fahrzeugzustands weitgehend vermieden werden. Deshalb sollte der Handel auf jeden Fall versuchen, seinen Marktanteil gerade auch im Segment der über sechs Jahre alten Fahrzeuge zu

steigern. Da diese Fahrzeuge typische Einstiegsmodelle sind, könnte der Handel mit dem Angebot solcher Autos 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.

Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

Für 61 Prozent (2011: 61 %, 2010: 59 %, 2009: 60 %, 2008: 63 %) der Gebrauchtwagenkäufer stand schon vor dem Kauf fest, welches Modell sie kaufen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu 41 Prozent in den Gebrauchtwagen-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu 35 Prozent auf dem Privatmarkt. Damit gewinnt der Markenhandel wieder einen stärkeren Einfluss bei den Käufern mit konkreten Fahrzeugvorstellungen. Für 39 Prozent der Käufer war der Preis das alles entscheidende Kaufkriterium. Diese bedienten sich überdurchschnittlich oft, und zwar zu 49 Prozent, auf dem Privatmarkt. Der Markenhandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 26 Prozent.

Markenhändler-Bewusstsein gestiegen

Das Markenhändler-Bewusstsein der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 ist im Gegensatz zu 2011 gestiegen. 88 Prozent (2011: 83 %, 2010: 87 %, 2009: 86 %) der Käufer beim fabrikatsgebundenen Handel erwarben ein gebrauchtes Fahrzeug der Marke, die der Vertragshändler auch als Neuwagen verkauft. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass „Fremdmarken“ im Sortiment eines Markenhändlers nur von 12 Prozent der Käufer gesucht und gekauft wurden. Bei genauer Analyse konnte sich die Marke Opel mit 95,3 Prozent an die Spitze setzen und verwies den Vorjahressieger VW mit 92,9 Prozent (2011: 92,7 %) auf Platz 3 noch hinter BMW mit 93,5 Prozent. Insgesamt ist erkennbar, dass auch 2012 wie in den Jahren zuvor die Käufer beim Markenhandel weniger eine „Fremdmarke“, sondern eher das eigene Fabrikat des Markenhandels kaufen.

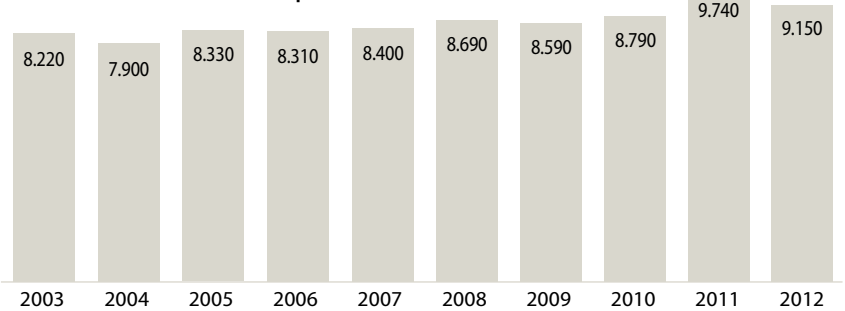
3. Anschaffungspreise

3.1 Der durchschnittliche GW-Preis

Nach vielen Jahren des Auf und Ab ist der Preis beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2012 gegenüber dem Vorjahr deutlich ge-

6 ENTWICKLUNG GEBRAUCHTWAGENPREISE

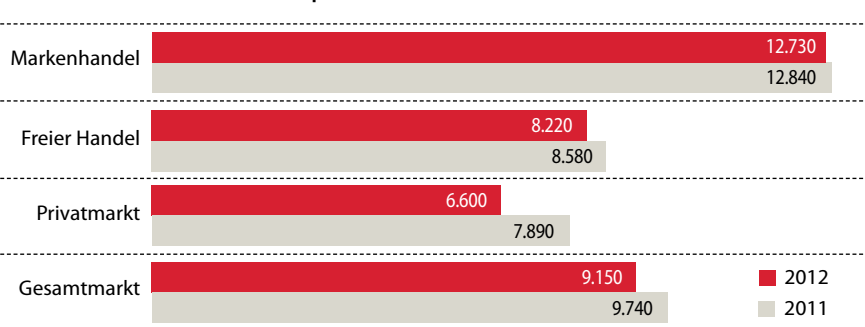
2003 bis 2012 Durchschnittspreise in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 8 / Quelle: DAT

7 GEBRAUCHTWAGENPREIS NACH TEILMÄRKTEN

2011 und 2012 Durchschnittspreis in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 9 / Quelle: DAT

7A GEHANDELTE GW GESAMT

	2011	2012
Dieselanteil	27 %	29 %
Hubraum	1.694 ccm	1.699 ccm
Alter	5,4 Jahre	6,1 Jahre
Km-Stand	74.330 km	80.240 km

Quelle: DAT

7B GEHANDELTE GW PRIVAT

	2011	2012
Dieselanteil	25 %	26 %
Hubraum	1.635 ccm	1.676 ccm
Alter	6,4 Jahre	7,9 Jahre
Km-Stand	86.890 km	99.410 km

Quelle: DAT

fallen. Wie **Grafik 6** ausweist, lag der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis des vergangenen Jahres mit 9.150 Euro unter dem durchschnittlichen Preis von 9.740 Euro des Rekordjahres 2011. Dieser Rückgang des Durchschnittspreises um 6 Prozent ergab sich unter anderem durch das höhere durchschnittliche Alter der Gebrauchtwagen und die durchschnittlich größeren Laufleistungen (siehe hierzu auch Kapitel I., 4.1). Weiterhin war insgesamt das Preisniveau vergleichbarer Gebrauchtwagen im Jahr 2012 niedriger als im Vorjahr, wobei die Ausstattung der Gebrauchtwagen in etwa gleich blieb.

Die Preise auf den Teilmärkten

Die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise, die auf den drei Teilmärkten bezahlt wurden, waren auch 2012 sehr unterschiedlich. Wurde der Gebrauchtwagen beim Markenhändler erworben, fiel der Preis um 1 Prozent, beim freien Händler um 4 Prozent. Beim Kauf von Privat wurden die Fahrzeuge sogar durchschnittlich 16 Prozent günstiger erworben. Die Gründe dafür liegen im höheren Alter und Kilometerstand der gehandelten Gebrauchtfahrzeuge 2012. Den höchsten Durchschnittspreis mit 12.730 Euro bezahlten die Autokäufer wie auch in den Jahren zuvor beim markengebundenen Handel (**Grafik 7**).

Die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit der geringsten Laufleistung wurden auf diesem Teilmarkt gehandelt. Alter und Laufleistung werden dabei durch Vorfahrzeuge wie auch Fahrzeuge mit Tageszulassung, die man üblicherweise nur beim Markenhandel 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. Die prozentualen Werte für 2011 und 2012 im Vergleich zeigt **Grafik 7a**. Für den Privatmarkt ist auffällig, dass

8 KAUFPREISKLASSEN BEI GEBRAUCHTWAGEN 2012

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent von Gesamt			
	Gesamt	Privat	Markenhandel	Freier Handel
Bis unter 1.250	3 %	7 %	1 %	1 %
1.250 bis unter 2.500	7 %	14 %	0 %	3 %
2.500 bis unter 3.750	7 %	11 %	2 %	7 %
3.750 bis unter 5.000	10 %	14 %	5 %	11 %
5.000 bis unter 6.250	10 %	10 %	8 %	14 %
6.250 bis unter 7.500	10 %	10 %	8 %	13 %
7.500 bis unter 8.750	10 %	10 %	10 %	11 %
8.750 bis unter 10.000	9 %	8 %	7 %	11 %
10.000 bis unter 12.500	8 %	5 %	11 %	10 %
12.500 bis unter 15.000	9 %	4 %	15 %	8 %
15.000 bis unter 17.500	5 %	2 %	9 %	4 %
17.500 bis unter 20.000	4 %	1 %	9 %	3 %
20.000 und mehr	8 %	4 %	15 %	4 %
	100 %	100 %	100 %	100 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 11 / Quelle: DAT

die Fahrzeuge im Schnitt deutlich älter waren als noch im Jahr zuvor (*Grafik 7b*). Gleichzeitig war die Laufleistung höher.

Verfolgt man für den Teilmarkt „freier Handel“ die Entwicklung der Marktanteile

der letzten Jahre, ist ersichtlich, dass dessen Marktanteil 2012 mit 24 Prozent deutlich über den 12 Prozent des Jahres 2003 liegt. Allein 2012 ist der Marktanteil von 21 Prozent (2011) um 3 Prozentpunkte gestiegen.

GW-Preise fabrikatsabhängig

Sehr starke Unterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise nach der Marke der Fahrzeuge. Im Jahr 2012 reichte die Bandbreite nach Marken von 5.710 Euro bis 14.570 Euro. Die höchsten Durchschnittspreise wurden erwartungsgemäß erneut für Modelle der Premiumfabrikate BMW, Audi und Mercedes, die niedrigsten Preise für Opel sowie Modelle der italienischen und französischen Hersteller bezahlt. Bei den markenbezogenen Durchschnittspreisen spielen natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften Gebrauchtwagen und die Fahrzeugstruktur an sich.

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

Defizit des Handels bei Erstkäufern

Von den typischen Einsteigerfahrzeugen bis unter 6.250 Euro, die 2012 etwa ein Drittel aller Gebrauchtwagen ausmachten, wurden rund 35 Prozent von Erstkäufern erworben. Dies ist erneut ein deutlicher Rückgang zum Vorjahr, als dieser Wert noch bei 42 Prozent lag. Weiter deutlich wird dies anhand der Kaufpreisklassen. Für insgesamt 37 Prozent aller Gebrauchten oder rund 2,546 Millionen Fahrzeuge zahlten die Käufer weniger als 6.250 Euro. Gut 16 Prozent oder 385.475 der vom Markenhandel verkauften Gebrauchtwagen lagen in diesen Preisklassen. Dies entspricht in etwa den Einheiten des Jahres 2011, wobei der Markenhandel seine Bedeutung für dieses Segment von 366.981 Fahrzeugen in 2011 auf 385.475 Fahrzeuge im Jahr 2012 ausbauen konnte. Auf dem Privatmarkt lag dagegen bei 56 Prozent oder rund 1,580 Millionen Fahrzeugen der Preis unter 6.250 Euro.

Bei der Betrachtung dieser Zahlen wird deutlich, dass die Markenhändler für Erstkäufer, die häufig künftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen werden, in vielen Fällen kein passendes Gebrauchtwagenangebot bereithalten.



61 Prozent
der GW-Käufer hatten sich schon vor dem Kauf auf ein Modell festgelegt.

„Preis“-Käufer sind sparsamer

61 Prozent (2011: 61 %) der Gebrauchtwagenkäufer hatten sich schon vor dem Kauf auf ein ganz bestimmtes Modell festgelegt, für 39 Prozent (2011: 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, investierten die Gebrauchtwagenkäufer im Schnitt 10.340 Euro (2011: 11.020 Euro). Käufer, für die von Anfang an feststand, was das Fahrzeug kosten darf, und die sich das zu diesem Preis „passende“ Auto suchten, investierten dagegen nur durchschnittlich 7.310 Euro (2011: 7.780 Euro). Der 2012 gefallene Preis ist nicht überraschend, wenn man das im Vergleich zu 2011 deutlich gesunkene Haushaltseinkommen von 2.725 Euro (2011: 2.864 Euro) berücksichtigt (siehe Kapitel III, 2.2).

Sehr deutlich waren auch wieder die Preisunterschiede in Abhängigkeit vom Hubraum. Die bezahlten Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 5.470 Euro (bis 1.200 ccm) über 6.610 Euro (bis 1.500 ccm), 7.810 Euro (bis 1.700 ccm) und 10.870 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 16.540 Euro (über 2.000 ccm). Besonders deutlich unter dem Vorjahreswert lagen die Durchschnittspreise der Hubraumklassen über 2.000 ccm (2011: 20.730 Euro).

Frauen investieren weniger

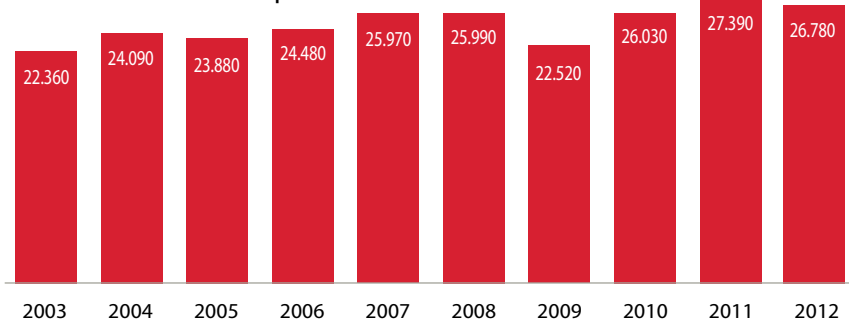
Wie in den Jahren zuvor lag auch 2012 der von Frauen für ihren Gebrauchten bezahlte Durchschnittspreis recht deutlich unter

26.780 Euro
betrug der durchschnittliche NW-Preis 2012.

dem Betrag, den die männlichen Käufer bezahlten. Während Ersterer beim Gebrauchtwagenkauf 2012 durchschnittlich 7.070 Euro investierten, kauften sich Männer Gebrauchtwagen, die im Durchschnitt 10.540 Euro kosteten. Im Vergleich zum Jahr 2011 gaben beide Geschlechter 2012 beim Gebrauchtwagenkauf weniger aus. Da dies besonders die Männer waren, verringerte sich die Preisdifferenz. Der Anteil

9 ENTWICKLUNG DER DURCHSCHNITTlichen NEUWAGENPREISE

2003 bis 2012 Durchschnittspreise in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 12 / Quelle: DAT

10 KAUFPREISKLASSEN BEI NEUWAGEN 2012

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent von Gesamt	
	2011	2012
Bis unter 7.500	0 %	0 %
7.500 bis unter 10.000	4 %	3 %
10.000 bis unter 12.500	7 %	8 %
12.500 bis unter 15.000	8 %	8 %
15.000 bis unter 17.500	7 %	8 %
17.500 bis unter 20.000	8 %	8 %
20.000 bis unter 22.500	8 %	9 %
22.500 bis unter 25.000	8 %	7 %
25.000 bis unter 27.500	9 %	8 %
27.500 bis unter 30.000	6 %	8 %
30.000 bis unter 35.000	11 %	11 %
35.000 bis unter 40.000	9 %	6 %
40.000 bis unter 45.000	4 %	5 %
45.000 und mehr	11 %	11 %
	100 %	100 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 14 / Quelle: DAT

10A KAUFPREISKLASSEN BEI NEUWAGEN

Anschaffungspreis in Euro	2010 bis 2012			Differenz 2011/2012
	2010	2011	2012	
Bis unter 15.000	24 %	19 %	19 %	0 %
15.000 bis unter 22.500	25 %	23 %	25 %	+ 2 %
22.500 bis 45.000 und mehr	51 %	58 %	56 %	- 2 %

Quelle: DAT

der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken 55 Prozent und lag damit über dem Anteil bei den deutschen Marken (37 %). Die italienischen und französischen Hersteller hatten dabei die höchsten, BMW und Mercedes-Benz die geringsten Anteile weiblicher Käufer.

Zusatzkäufer mit höchster Investition

Man kann Fahrzeugkäufer in drei Gruppen einteilen: Vorbesitzkäufer (ein vorheriges Fahrzeug wird ersetzt), Zusatzkäufer (ein weiteres Fahrzeug wird gekauft) und Erstkäufer (hatten bisher kein Fahrzeug). Vergleicht man die von diesen Gruppen be-

zahlten Durchschnittspreise, stellt man fest, dass 2012 die Vorbesitzkäufer mit 10.370 Euro den höchsten Preis bezahlten, gefolgt von den Zusatzkäufern, die im Durchschnitt 8.010 Euro in ihren „neuen“ Gebrauchten investierten. Den geringsten Betrag gaben, wie schon in der Vergangenheit, die Erstkäufer aus. Durchschnittlich investierte diese Gruppe 5.720 Euro.

3.2 Der durchschnittliche NW-Preis

Im Jahr 2012 ist der bezahlte Preis beim Neuwagenkauf im Vergleich zum Vorjahr um 610 Euro von 27.390 auf 26.780 Euro gefallen, wie aus Grafik 9 ersichtlich wird.

6,1 Jahre

waren 2012 gekaufte
Gebrauchte im Schnitt alt.

Dieselanteil gestiegen

Der Anteil der Dieselmotoren unter den neuen Pkw 2012 ist auf 48,1 Prozent gestiegen. Im Jahr zuvor lag der Dieselanteil bei 47,1 Prozent. Da Dieselmotoren üblicherweise teurer sind als vergleichbare Benzinmodelle, hätte der durchschnittlich bezahlte Preis für einen Neuwagen steigen müssen. Dies war 2012 allerdings nicht der Fall. Ein Grund dafür ist die Tatsache, dass die 2012 gekauften Neuwagen tendenziell weniger Hubraum und eine geringere Motorleistung aufweisen.

Die Entwicklung der Neuwagenkäufe nach verschiedenen Kaufpreisklassen zeigt **Grafik 10**. Es besteht in diesem Zusammenhang ein leichter Anstieg bei den Neuwagenkäufen in den unteren Kaufpreisklassen im Preissegment von 7.500 bis 22.500 Euro. In den Kaufpreisklassen im höheren und gehobenen Preissegment zwischen 22.500 Euro bis über 45.000 Euro gibt es dagegen einen leichten Rückgang der Käufe. Dennoch bewegt sich die überwiegende Zahl aller gekauften Neuwagen, nämlich ganze 56 Prozent im Jahr 2012 (2011: 58 %) im eher oberen Preissegment (**Grafik 10a**).

Marke und Hubraum bestimmen Preis

Wie bei den Gebrauchtwagen hängt auch bei den Neufahrzeugen der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis in hohem Maße von der Marke und dem Hubraum ab. Differenziert man nach der Marke des Fahrzeugs, so reichte die Bandbreite der Neuwagen-Durchschnittspreise von 16.600 bis 39.800 Euro. An der Spitze der Preisskala standen mit leichtem Vorsprung BMW-

Modelle gefolgt von Mercedes- und mit deutlichem Abstand 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 Fahrzeuge mit einem Hubraum bis maximal 1.200 ccm durchschnittlich 13.560 Euro, bei einem Hubraum von 1.201 bis 1.500 ccm 18.960 Euro, bei 1.501 bis 1.700 ccm 22.060 Euro und bei 1.701 bis 2.000 ccm 32.390 Euro. Ganz tief in die Tasche griffen erneut diejenigen, die ein Fahrzeug mit einem Hubraum von mehr als 2.000 ccm kauften. Sie gaben 2012 für den Neuwagen 51.070 Euro aus (2011: 53.310 Euro). Hier liegt der durchschnittliche Preiserückgang bei rund 4 Prozent gegenüber 2011.

Die von Männern im Jahr 2012 gekauften neuen Pkw kosteten im Schnitt 30.530 Euro; deutlich billiger waren mit 19.000 Euro die von Frauen gekauften Neufahr-

zeuge. Man darf dabei aber nicht übersehen, dass Frauen häufiger Zweitfahrzeuge fahren, die 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 2012 die Vorbesitzkäufer mit 28.120 Euro (2011: 28.940 Euro) gefolgt von den Zusatzkäufern, die 27.770 Euro aufgewendet haben (2011: 28.310 Euro). Beide Käufergruppen haben 2012 weniger ausgegeben als im Vorjahr. Die geringste Investition in einen Neuwagen tätigten die Erstkäufer. Sie bezahlten im Jahr 2012 durchschnittlich nur 15.290 Euro und damit 100 Euro weniger als 2011. Zudem gaben 38 Prozent der Erstkäufer weniger als 12.500 Euro aus, von den Vorbesitzkäufern waren dies 8 Prozent und von den Zusatzkäufern 12 Prozent.

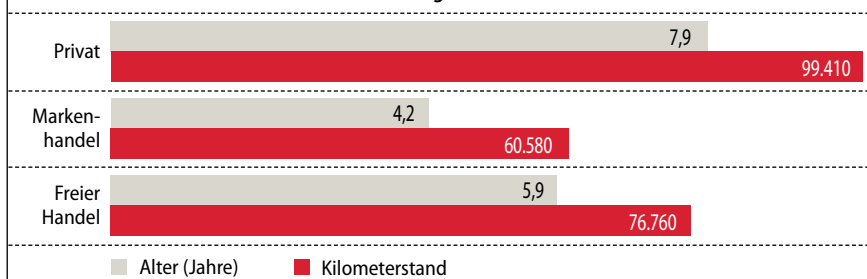
4. Durchschnittsfahrzeuge

4.1 Durchschnittlicher Gebrauchtwagen

Das Durchschnittsalter der 2012 gekauften Gebrauchten ist gegenüber 2011 (5,4 Jahre) deutlich gestiegen und lag bei 6,1 Jahren. Mit 80.240 Kilometern lag die durchschnittliche Laufleistung weiterhin erheblich über der des Vorjahres (74.330 km, **Grafik 12**). Aus **Grafik 11** ergeben sich die unterschiedlichen Durchschnittswerte auf den drei Teilmärkten. Die ältesten Fahrzeuge mit der höchsten Laufleistung wurden auch 2012 auf dem Privatmarkt gehandelt. Wie nicht anders zu erwarten, wurden die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Fahrleistung über den Markenhandel verkauft. Alter und Laufleistung werden auf diesem Teilmarkt auch durch Vorführfahrzeuge und Fahrzeuge mit Tageszulassung beeinflusst.

11 DIE GEBRAUCHTWAGENSTRUKTUR NACH TEILMÄRKTEN

Alter und Kilometerstand der Gebrauchtwagen 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 15 / Quelle: DAT

Maximal- und Minimalwerte

Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren auch 2012 von Opel und VW. Das geringste Durchschnittsalter wiesen Modelle von BMW und Audi auf. Die höchste Laufleistung hatten Mercedes-Modelle, gefolgt von Audi und BMW. Die geringste Laufleistung zeigten die Importfabrikate.

Anteil der Gebrauchten aus erster Hand leicht gefallen

Im Jahr 2012 hatten 73 Prozent aller Gebrauchtwagen nur einen Vorbesitzer. Damit ist der Anteil der Ersthand-Fahrzeuge um 2 Prozent gefallen. Für Fahrzeuge, die der Markenhandel verkaufte, galt dies in 84 Prozent (2011: 87 %) der Fälle. Von privat gekaufte Fahrzeuge waren zu 66 Prozent (2011: 67 %) und beim freien, markenunabhängigen Handel gekaufte zu 71 Prozent (2011: 70 %) sogenannte Ersthand-Fahrzeuge. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,32 Vorbesitzer (2011: 1,29).

8 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben, was einem etwas niedrigeren Wert im Vergleich zum Vorjahr (2011: 10 %) gleichkommt. Hochgerechnet auf die Gesamtmenge aller Gebrauchtwagen sind dies dennoch insgesamt 550.679 Fahrzeuge. Der Jahreswagen-Anteil erreichte bei den fabrikatsgebundenen Händlern 18,7 Prozent und ist damit um 2 Prozent gegenüber dem Vorjahr gefallen.

Hinsichtlich der Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2012 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.694 ccm auf durchschnittlich 1.699 ccm gestiegen ist. Die Motorleistung liegt ähnlich wie im Vorjahr bei 82 kW (112 PS).

Mit durchschnittlich rund 11,9 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten waren die im Jahr 2012 gekauften Gebrauchtwagen minimal besser ausgestattet als die Gebrauchten des Jahres 2011 mit 11,8 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten (siehe auch Kapitel III. 4, Grafik 72).

Konstanter Kraftstoffverbrauch bei Gebrauchtwagen

Die Kraftstoffpreise sind 2012 im Vergleich zum Vorjahr gewaltig gestiegen. In den Medien wird sogar vom teuersten „Tank-Jahr“ aller Zeiten gesprochen. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Kraftstoffverbrauch konstant geblieben. Er liegt 2012 weiterhin bei 7,1 Litern auf 100 Kilometer. Das ist auch

dahingehend interessant, da der Anteil der Dieselmotoren bei den Gebrauchtwagen etwas gestiegen ist (2012: 29 % aller gekauften Gebrauchten haben einen Dieselmotor; 2011: 27 %). Man könnte daher meinen, der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch hätte stärker sinken müssen, was er aber nicht tat. Mit 7,1 Litern verbrauchten die 2012 gekauften Gebrauchtwagen genauso viel Kraftstoff wie die in den Jahren 2011, 2010 und 2009. Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 6,4 und 7,7 Litern je 100 Kilometer. Wie sehr der Verbrauch mit dem Hubraum zunimmt, zeigt sich darin, dass Autos mit einem Hubraum von maximal 1.200 ccm im Mittel 6,1 l/100 km verbrauchen. Der Verbrauch steigt dann kontinuierlich über 6,7 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 7,1 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,3 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 8,7 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 ccm.

4.2 Der durchschnittliche Neuwagen

Die 2012 gekauften neuen Pkw waren mit einem durchschnittlichen Hubraum von 1.728 ccm etwas kleiner und mit einer Leistung von 94 kW (128 PS) etwas geringer motorisiert als die Neuwagen des Jahres 2011 (1.759 ccm, 96 kW (130 PS)).

Neuwagen: Verbrauch etwas gesunken

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 2012 gekauften neuen Pkw im Durchschnitt 6,4 Liter auf 100 Kilometer. Damit



6,4 Liter

**verbrauchen die 2012
gekauften Neuwagen
im Schnitt.**

sind die neuen Pkw zusammengenommen im Durchschnitt deutlich sparsamer als noch im Jahr zuvor. Die Vergleichswerte in den Vorjahren waren 2011: 6,7 l/100 km; 2010: 6,6 l/100 km; 2009: 6,7 l/100 km; 2008: 7,0 l/100 km; 2007: 7,2 l/100 km; 2006: 7,2 l/100 km. Die Verbrauchswerte sind 2012 erwartungsgemäß aufgrund des im Vergleich zu den Vorjahren höheren Dieselananteils der Neuwagen gesunken.

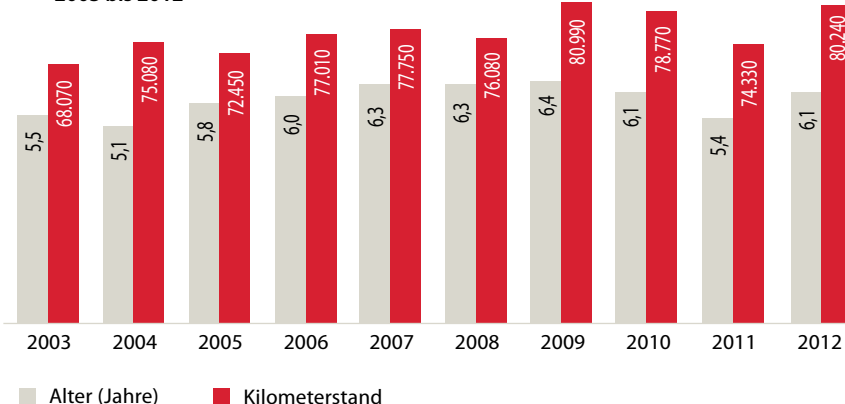
Generell gilt in diesem Zusammenhang, dass der Verbrauch mit dem Hubraum steigt. 5,7 Liter verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 ccm. Der Verbrauch steigt auf 6,3 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), bleibt konstant bei 6,3 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm), steigt auf 6,5 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) und steigt auf 7,7 l/100 km (über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen liegt der Verbrauch der Neuwagen unter dem der gebraucht gekauften Pkw. Ferner sank der Kraftstoffverbrauch bei den Neuwagen 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. Die durchschnittlichen Kosten hierfür sind im letzten Jahr leicht gestiegen. Man muss allerdings berücksichtigen, dass die Gebrauchtwagenkäufer mit Sicherheit nicht alle Schäden, die sich nach dem Kauf zeigten, beseitigen lassen und der ein oder andere kleine Mangel wohl einfach „akzeptiert“ wird.

12 DURCHSCHNITTSALTER UND KM-STAND BEI GEBRAUCHTWAGEN

2003 bis 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 16 / Quelle: DAT

Aufwand für Verschleißschäden steigt

Statistisch gab jeder Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden 51 Euro aus. In den Jahren zuvor waren dies 50 Euro (2011), 52 Euro (2010), 53 Euro (2009) und 61 Euro (2008). Bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.150 Euro bedeuten die genannten 51 Euro einen zusätzlichen Aufwand zum Anschaffungspreis von 0,56 Prozent (2011: 0,51 %, 2010: 0,59 % und 2009: 0,62 %).

Die dennoch deutlich gestiegene Gebrauchtwagenqualität 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 Prozent des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden zusätzlich ausgeben. So gesehen war die Gebrauchtwagenqualität 2012 sehr hoch.

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass 86 Prozent der Käufer in den ersten sechs Monaten von Reparaturen verschont blieben oder zumindest keine durchführen ließen (2011: 85 %). Reparaturen fielen somit nur bei 14 Prozent der Gebrauchtwagen in den ersten sechs Monaten an. Da der oben genannte Wert von 51 Euro der Mittelwert für alle Fahrzeuge ist, bedeutet

dies, dass der effektive Aufwand für die, die tatsächlich Verschleißschäden beseitigen lassen mussten, bei rund 365 Euro lag. In den Vorjahren waren dies 333 Euro (2011), 289 Euro (2010), 289 Euro (2009) und 290 Euro (2008).

Folgekosten bei jungen Kfz sehr gering

Die Zahl der Verschleißschäden nimmt mit dem Alter eines Fahrzeugs zu. Eher die Ausnahme sind dagegen Verschleiß-

schäden 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. 2012 ließen noch 33 Prozent der Käufer von Fahrzeugen, die schon acht Jahre und älter waren, Verschleißschäden beseitigen.

Mehr Gebrauchtwagen mit Garantie

2012 waren bundesweit 49 Prozent (2011: 45 %, 2010: 43 %) aller verkauften Gebrauchtwagen mit einer Garantie ausgestattet. Die Anteile der jeweiligen Teilmärkte variieren hierbei sehr deutlich: Gebrauchtwagen, die bei einem Markenhändler erworben wurden, waren zu 83 Prozent (2011: 84 %) mit einer Garantie versehen. Freie Händler verkauften 69 Prozent (2011: 64 %) ihrer Gebrauchtwagen mit Garantie. Auch von Seiten der Käufer ist immerhin bei 30 Prozent (2011: 37 %) die Bereitschaft, in eine Garantie zu investieren, vorhanden. Vor dem Hintergrund der mit Garantie versehenen Gebrauchtwagen muss man davon ausgehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden

49 Prozent
der 2012 verkauften
Gebrauchtwagen
hatten eine Garantie.



tatsächlich höher war als die genannten 51 Euro (bundesweit). Denn im Rahmen der hier zugrunde liegenden Befragung konnte nur ermittelt werden, welchen Aufwand die Gebrauchtwagenkäufer für die Durchführung von Verschleißreparaturen hatten.

Verringerung der Reparaturkosten beim Kauf vom freien Händler

Die Abhängigkeit der Reparaturaufwendungen vom Fahrzeugalter zeigt **Grafik 13**. Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko für Reparaturen zu. So traten zum Beispiel dringende Reparaturmaßnahmen an der elektrischen Anlage ab dem dritten Jahr nennenswert auf. Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Markenhändler kauften. Nur 26 Euro mussten diese Käufer in den folgenden sechs Monaten für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden. Käufer beim freien, markenunabhängigen Handel mussten dagegen Reparaturfolgekosten in Höhe von 39 Euro tragen. Käufer auf dem Privatmarkt gaben mit 80 Euro am meisten aus. Im Vergleich zum Vorjahr (2011: 68 Euro) ist dies eine deutliche Steigerung, die mit dem höheren Alter und der höheren Laufleistung der Privatmarkt-Fahrzeuge zusammenhängt.

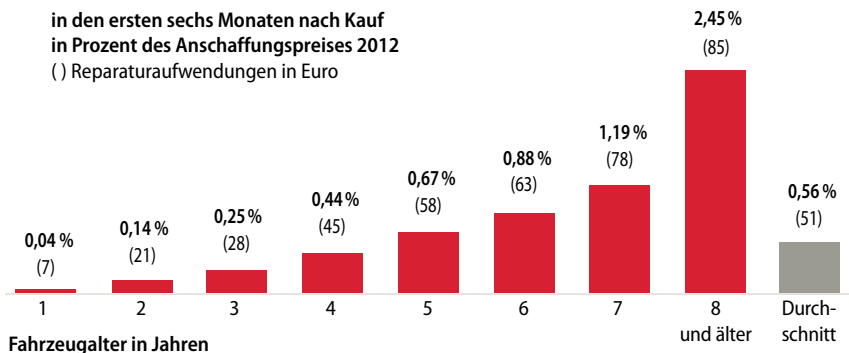
Die Qualität der Gebrauchtwagen der freien Händler ist dagegen enorm gestiegen: Die durchschnittlichen Reparaturkosten in Höhe von 39 Euro sanken im Vergleich zum Vorjahr um 16 Euro (2011: durchschnittliche Reparaturkosten von 55 Euro; 2010: 85 Euro). Der Aufwand, den die Gebrauchtwagenkäufer in Abhängigkeit von den verschiedenen Teilmärkten hatten, ist in **Grafik 14** dargestellt. Es zeigt sich, dass der Qualitätsvorsprung der vom Markenhandel verkauften Gebrauchtwagen 2012 gehalten wurde. Dagegen konnte sich der freie, markenunabhängige Handel erneut deutlich verbessern. Die Fahrzeuge von privat wurden in punkto Qualität merklich schlechter. Damit ist der Kauf auf dem Privatmarkt weiterhin deutlich mit einem größeren Risiko für höhere Reparaturkosten als Folgekosten des Gebrauchtwagenkaufs behaftet als der Kauf beim freien oder markengebundenen Händler.

351 Millionen Euro Folgekosten

Es spricht für die Qualität der angebotenen Gebrauchten, könnte aber andererseits auch ein Indiz dafür sein, dass nur

13 REPARATURAUFWENDUNGEN

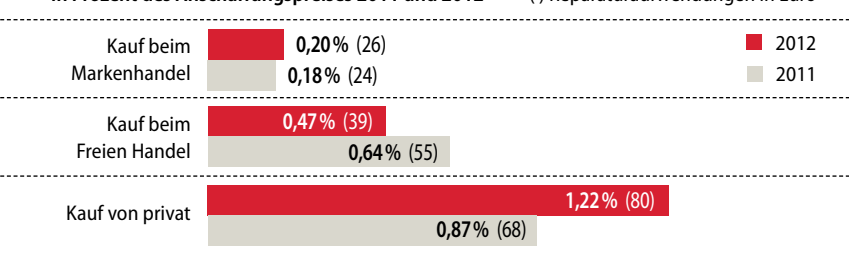
in den ersten sechs Monaten nach Kauf
in Prozent des Anschaffungspreises 2012
() Reparaturaufwendungen in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 18 / Quelle: DAT

14 REPARATURAUFWENDUNGEN NACH KAUFORT

in den ersten sechs Monaten nach Kauf
in Prozent des Anschaffungspreises 2011 und 2012 () Reparaturaufwendungen in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 19 / Quelle: DAT

15 KRITERIEN BEIM GW-KAUF

2012	1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig
Kriterium	Wichtigkeit
Anschaffungspreis	1,4
Kraftstoffverbrauch	1,6
Aussehen	1,7
Wartungsfreundlichkeit	1,9
Ausstattung	1,9
Niedriger Kilometerstand	2,0
Ersatzteilversorgung	2,0
Umweltverträglichkeit	2,3
Dichte d. Kundendienstnetzes	2,3
Garantieumfang	2,3
Wiederverkaufswert	2,4
Prestigewert	2,5
Finanzierungsangebote	2,8
Paketlösungen	2,9
Günstige Hereinnahme des Vorwagens	2,9

Nummer dieser Grafik bis 2009: 20 / Quelle: DAT

noch das Nötigste repariert wird, wenn der Zusatzaufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden je Fahrzeug bei nur 51 Euro liegt. Bei 6,883 Millionen Besitztumschreibungen bedeutet dies, dass die Gebrauchtwagenkäufer im vergangenen Jahr zusätzlich zum Kaufpreis eine finanzielle Belastung von rund 351 Millionen Euro zu tragen hatten. Das sind fast 3 Prozent

mehr als noch im Jahr zuvor. Dieser Anstieg der Folgekosten erklärt sich zum Teil daraus, dass die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen im Jahr 2012 um 1,1 Prozent angestiegen ist. Auch dies untermauert die wirtschaftliche Bedeutung des Gebrauchtwagengeschäfts.

Den größten Anteil der Reparaturkosten hatte abermals der Privatmarkt, auch wenn die Reparaturquote weiter zurückgegangen ist. Dort mussten insgesamt zusätzlich zum Kaufpreis rund 226 Millionen Euro ausgegeben werden, 2011 waren dies 204 Millionen Euro. Die entsprechenden Kosten lagen für die Käufer beim markenunabhängigen Handel bei rund 64 Millionen Euro (2011: 79 Mio. Euro). Auf die 35 Prozent der bei Markenhändlern gekauften Gebrauchten entfiel dagegen ein Reparaturaufwand von rund 63 Millionen Euro (2011: 57 Mio. Euro).

6. Kaufkriterien

6.1 Kaufkriterien beim GW-Kauf

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 gegenüber 2011 fast nicht verändert. In der Reihenfolge haben

51 Euro

je Gebrauchtwagen gaben die Halter 2012 zusätzlich nach dem Kauf aus, um Verschleißschäden zu beheben.

lediglich Finanzierungsangebote und Paketlösungen die Plätze getauscht. In **Grafik 15** sind die Kriterien nach ihrer Wichtigkeit aufgeführt, wobei der Maßstab von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig geht.

Die zum fünften Mal gestellte Frage, wie wichtig die Umweltverträglichkeit des Fahrzeugs ist, ergibt, dass trotz intensiver Umweltdiskussion dieses Thema für die Gebrauchtwagenkäufer nicht sehr relevant ist. Das Kriterium liegt in der Bewertung weiterhin mit 2,3 auf Platz 8. Die maßgeblichen Kriterien bleiben Anschaffungskosten, Kraftstoffverbrauch und Aussehen.

Unterschiedlich wichtige Kaufkriterien

Für die verschiedenen Käufergruppen haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche und teilweise von den Durchschnittswerten erheblich abweichende Bedeutung. So war beispielsweise der Anschaffungspreis für die Käufer importierter Modelle wichtiger als für die Käufer deutscher Premium-Modelle von BMW, Audi und Mercedes. Sie waren weniger preiskritisch. Für die BMW- und Mercedes-Käufer ist dafür der Prestigewert ihres Fahrzeugs

überdurchschnittlich bedeutsam. Gleiches gilt für den Wiederverkaufswert. Schon seit Jahren ist das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer gebrauchter BMW-Modelle ganz besonders wichtig, gefolgt von den Käufern gebrauchter Audi- und Mercedes-Fahrzeuge. Dies war auch 2012 der Fall. Deutlich weniger von Bedeutung ist die Optik des Fahrzeugs dagegen für die Käufer von Opel-Modellen sowie von Autos italienischer und französischer Importeure. Besonderen Wert auf eine umfangreiche Fahrzeugausstattung legten die BMW-, Mercedes- und Audi-Käufer, was wiederum für die Käufer italienischer Modelle die geringste Bedeutung hatte. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs war je nach Marke sehr unterschiedlich. Für Audi-Käufer war der Kraftstoffverbrauch ein deutlich weniger wichtiges, für Käufer französischer und italienischer Modelle sowie VW-Käufer allerdings ein sehr wichtiges Kriterium. Nur wenig Unterschiede in Abhängigkeit von der Marke des gekauften Fahrzeugs gab es beim Kriterium niedriger Kilometerstand. Käufer von BMW-Gebrauchtwagen bewerteten die Dichte des Kundendienstnetzes und die Umweltver-

träglichkeit sowie die günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens als besonders wichtig. Gleiches galt für eine gute Ersatzteilversorgung und den Garantiefumfang. Auf Letzteres legten auch die VW-Käufer ein ähnlich hohes Augenmerk.

Erstkäufer versus Vorbesitzkäufer

Für Erstkäufer hatte erneut, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis eine ganz besondere Bedeutung. Die Vorbesitzkäufer haben in allen weiteren Kriterien die höchsten Ansprüche, außer bei der Umweltverträglichkeit. Diese spielt dagegen besonders für die Zusatzkäufer eine wichtige Rolle. Wer einen Zweitwagen oder ein zusätzliches Fahrzeug anschafft, scheint demnach beim Kauf besonders auf dieses Kriterium zu achten.

Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt tendenziell mit zunehmendem Hubraum ab. Hierbei gilt: Je stärker das Fahrzeug motorisiert ist, desto wichtiger werden der Wiederverkaufswert, das Aussehen, der Ausstattungsumfang, die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens, die Dichte des Kundendienstnetzes sowie insbesondere auch der Prestigewert. Geht es dage-



Weitere Informationen zum GW-Kauf unter www.dat.de/dat-report2013 oder durch Scannen des QR-Codes.



118 Prozent
der GW-Käufer informierten sich 2012 im Internet – im Schnitt nutzte also jeder Käufer mehrmals das Web.

gen den Käufern von vornherein um den Preis, hatte natürlich der Anschaffungspreis herausragende Bedeutung unter allen anderen Kriterien. Wiederverkaufswert, Ausstattungsumfang, Aussehen und Prestigewert waren dagegen für „Preiskäufer“ weniger bedeutend.

6.2 Kaufkriterien beim Neuwagenkauf

Sowohl für die Gebrauchts- als auch die Neuwagenkäufer sind die verschiedenen Kaufkriterien mehr oder weniger wichtig für die Entscheidung, welches Fahrzeug sie erwerben. 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 Jahr 2011 etwas verändert. Überragende Bedeutung hatte einmal mehr die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs, doch dann rangieren an zweiter Stelle sogleich das Aussehen und der Anschaffungspreis. Der Kraftstoffverbrauch liegt mit der Note 1,6 an der vierten Stelle. Die Umweltverträglichkeit des gekauften Neuen ist für die Neuwagenkäufer zwar ein

wichtigeres Kriterium als für die Gebrauchtwagenkäufer, doch es ist längst nicht so bedeutend, wie man hätte meinen können. Die Benotung der Umweltverträglichkeit bleibt bei den Neuwagenkäufern 2012 beim Wert von 2,0. Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, zeigen sich ähnlich wie beim Gebrauchtwagenkauf in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So sind nach wie vor der Anschaffungspreis und der Kraftstoffverbrauch für Käufer neuer BMW-, Mercedes- und Audi-Modelle weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken.

Prestigewert markenabhängig

Eher weniger wichtig, mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,2, war nach Angaben der Neuwagenkäufer der Prestigewert des Fahrzeugs. Ob aber die Antworten auf diese Frage immer ganz ehrlich waren, muss offen bleiben. BMW-Käufer fanden den Prestigewert ihres Neuen mit

16 KRITERIEN BEIM NW-KAUF

2012 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

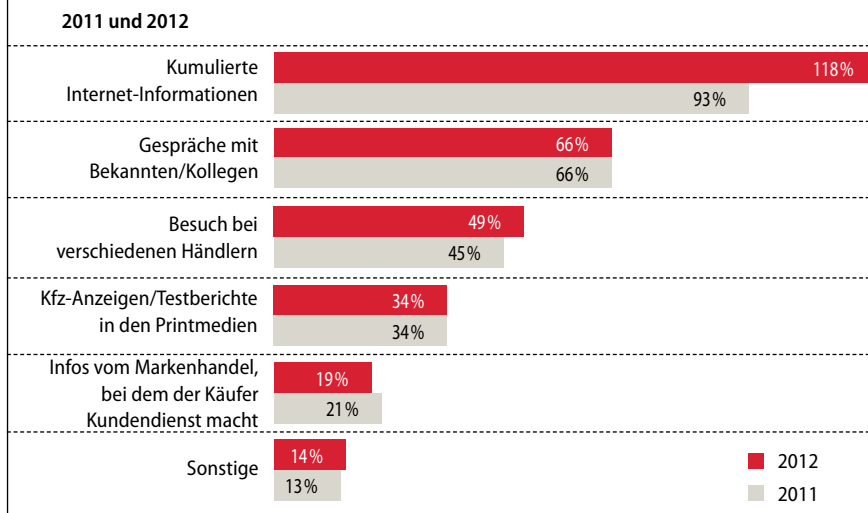
Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,3
Aussehen	1,5
Anschaffungspreis	1,5
Kraftstoffverbrauch	1,6
Serienausstattung	1,7
Reparatur- u. Wartungskosten	1,8
Ersatzteilversorgung	1,9
Nähe des Händlers	2,0
Lieferzeit	2,0
Umweltverträglichkeit	2,0
Dichte d. Kundendienstnetzes	2,0
Wiederverkaufswert	2,1
Finanzierungsangebote	2,1
Prestigewert	2,2
Paketlösungen	2,3
Günstige Inzahlungnahme des Vorwagens	2,6

Nummer dieser Grafik bis 2009: 21 / Quelle: DAT

einer Bedeutung von 1,6 überdurchschnittlich wichtig. Für die Käufer der Marke Audi hingegen hatte der Wiederverkaufswert im Vergleich zu allen anderen Marken die größte Bedeutung. Was das Aussehen des Neuwagens betrifft, war dieses ebenfalls den Käufern von Audi-Modellen weit wichtiger als den Käufern aller anderen Marken. Die geringste Bedeutung hatte einmal mehr die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens. In besonderem Maß galt dies auch für die Käufer italienischer Fahrzeuge, gefolgt von BMW- und Audi-Modellen. Dagegen war für Käufer von japanischen Fahrzeugen und Mercedes-Modellen das Kriterium „Günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens“ am wichtigsten.

Steigt der Hubraum des Fahrzeugs, verlieren Anschaffungspreis und Kraftstoffverbrauch an Bedeutung, dagegen nimmt die Wichtigkeit des Aussehens, der serienmäßigen Ausstattung und des Prestigewerts zu. Für die Gruppe der Neuwagenkäufer mit dem niedrigsten Haushaltsnettoeinkommen (unter 2.000 Euro monatlich) ist interessanterweise die Umweltverträglichkeit am wichtigsten.

Wenige Unterschiede zeigten sich beim Alter der Käufer. Während Käufer der Altersgruppe bis 29 Jahre überdurchschnittlich auf die Faktoren Anschaffungspreis und Aussehen Wert legen, spielen Prestigewert und eine kurze Lieferzeit eine etwas schwächere Rolle. Für Käufer ab 50 Jahre war der Wiederverkaufswert des Vorwagens ein weit wichtigeres Kaufkriterium als für die unter 29 Jahre alten Käufer. Eine hohe Bewertung in der Altersgruppe der über 50-Jährigen erhielten die Punkte serienmäßiger Ausstattungsumfang, Reparatur- und Wartungskosten, Dichte des



Nummer dieser Grafik bis 2009: 22 / Quelle: DAT

Kundendienstnetzes, Zuverlässigkeit sowie die Nähe des Händlers.

Nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern gab es beim Prestige, dem Anschaffungspreis, dem Kraftstoffverbrauch und der Umweltverträglichkeit. Für die Frauen waren Anschaffungspreis, Kraftstoffverbrauch sowie die Umweltverträglichkeit ihres Neuwagens wichtiger als für die Männer. Diese legen weiterhin eine weit größere Bedeutung auf den Prestigewert ihres Fahrzeugs, die Dichte des Kundendienstnetzes, die Inzahlungnahme des Vorwagens und auf den serienmäßigen Ausstattungsumfang. Bezogen auf den Bildungsgrad sind Finanzierungs- und Leasingangebote für Neuwagenkäufer mit Abitur oder Hochschulabschluss wichtiger als für Käufer mit Haupt- oder Volksschulabschluss. Gleiches gilt für das Aussehen, den Prestigewert und die Zuverlässigkeit. Dagegen spielt die Umweltverträglichkeit für die Neuwagenkäufer mit Haupt- oder Volksschulabschluss eine etwas höhere Rolle als für Käufer mit Abitur oder Hochschulabschluss.

7. Informationsverhalten

7.1 Informationsverhalten bei GW-Kauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich 2012 vor dem Fahrzeugkauf deutlich intensiver über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt als im Jahr zuvor. 3,17 Informationsquellen, das sind fast 10 Prozent mehr als 2011 (2,88; 2010: 2,96), nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagenkäufer. *Grafik 17* zeigt, wie die verschiedenen Informationsquellen genutzt wurden. Damit ist aber keine Aussage verbunden, wie häufig zum Beispiel die 66 Prozent der Käufer, die sich bei Be-

kannten und Kollegen informierten, mit diesen Gespräche geführt haben.

Bedeutung des Internets

Erstmals im Jahr 2006 war das Internet die wichtigste Informationsquelle; diese Spitzenposition konnte es bis heute wesentlich weiter ausbauen. Mit einem kumulierten Prozentanteil von 118 Prozent im Jahr 2012 nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagenkäufer mehrmals das Internet. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das einen Anstieg um 27 Prozent. Dabei beziehen sich über 70 Prozent aller Internetnutzungen auf die Abfrage von Kraftfahrzeuganzeigen und Gebrauchtwagenangeboten. Das Internet wird sowohl für Informationen über durchschnittliche Gebrauchtwagenwerte, zum Beispiel unter www.dat.de, als auch über konkrete Fahrzeugangebote, wie in den Gebrauchtwagenbörsen, genutzt. Des Weiteren ist das Internet die Informationsquelle schlechthin für viele diverse Informationen zu Gebrauchtwagen und Pkw ganz allgemein.

Die rasante Steigerung der Bedeutung des Internets zeigt sich am eindrucksvollsten in den Anteilen der Internetnutzer in den letzten Jahren: 2008 waren es schon 89 Prozent und 2009 nahezu alle Gebrauchtwagenkäufer. 2010 erreichte dieser Wert 91 Prozent, 2011 waren es bereits 93 Prozent, die vor dem Kauf ihres Gebrauchtwagens Informationen über das Internet einholten. 95 Prozent aller Gebrauchtwagenkäufer gaben 2012 an, über einen Internetzugang zu verfügen; 2011 war dies mit 94 Prozent noch 1 Prozent weniger.

Das Alter der Käufer hat nicht nur Einfluss darauf, wie viele, sondern auch, welche Informationsquellen genutzt wurden. Die meisten Quellen kumuliert nutzten die

Käufer mit einem Alter von 30 bis 50 Jahren, gefolgt von jüngeren Käufern bis zu einem Alter von 29 Jahren. Die wenigsten Informationsquellen verwendeten im Jahr 2012 die Käufer ab 50. Was die jungen Käufer bis 29 Jahre betrifft, so waren für diese Gespräche mit Bekannten/Kollegen überaus wichtig (71 %). Der Markenhandel, bei dem sie auch den Kundendienst machen ließen, war dagegen nur zu 6 Prozent eine relevante Informationsquelle. Ganz anders die 50-jährigen und älteren Käufer: Sie informierten sich überdurchschnittlich häufig (30 %) beim Markenhändler, bei dem sie den Kundendienst durchführen ließen.

Zusatzkäufer etwas schlechter informiert

Die wenigsten Informationsquellen insgesamt nutzten 2012 die Zusatzkäufer (2,61), an zweiter Stelle die Erstkäufer (2,85) und dann die Vorbesitzkäufer (3,34), die deutlich besser informiert waren. Dabei hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen für die Erstkäufer, wie auch schon in früheren Jahren, eine herausragende Bedeutung: 76 Prozent 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 verwendeten erneut die Käufer beim Markenhandel (3,47). Ähnlich häufig informiert haben sich die Käufer beim freien Handel, die statistisch jeweils 3,44 Informationsquellen nutzten. Für diese Käufer war der Besuch verschiedener Händler die am meisten genutzte Informationsquelle.

Nur 2,74 Informationsquellen verwendeten die Privatmarkt-Käufer, für die das Gespräch mit Bekannten/Kollegen weiterhin für den Autokauf eine wichtige Rolle spielte. Die am häufigsten genutzte Informationsquelle für diese Käufergruppe war jedoch das Internet. Informationen beim Handel einzuholen war hingegen für diese Käufer weitaus weniger wichtig.

Informationsverhalten stark einkommensabhängig

Das verfügbare Netto-Haushaltseinkommen kann ein Indikator für das Informationsverhalten vor dem Autokauf sein: Gebrauchtwagenkäufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1.000 Euro nutzten 2012 im Schnitt nur 2,50 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 3.000

Euro dagegen 3,53. Dabei informierten sich die einkommensstarken Gebrauchtwagenkäufer nicht nur in weit höherem Maße über das Internet als die Käufer mit geringerem Einkommen, sie nutzten auch deutlich häufiger Printmedien. Darüber hinaus kontaktierten sie in viel stärkerem Maße den Markenhandel, um sich dort Informationen zu holen.

Unterschiedliches Informationsverhalten von Männern und Frauen

Recht unterschiedlich war 2012 das Informationsverhalten von Männern und Frauen. Mit 3,31 Kontakten nutzten Männer erneut mehr Informationsquellen als Frauen (2,95). Deutlich häufiger als Männer suchten Frauen das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, dagegen nutzten Männern häufiger Testberichte und Informationen aus dem Internet.

7.2 Informationsverhalten bei NW-Kauf

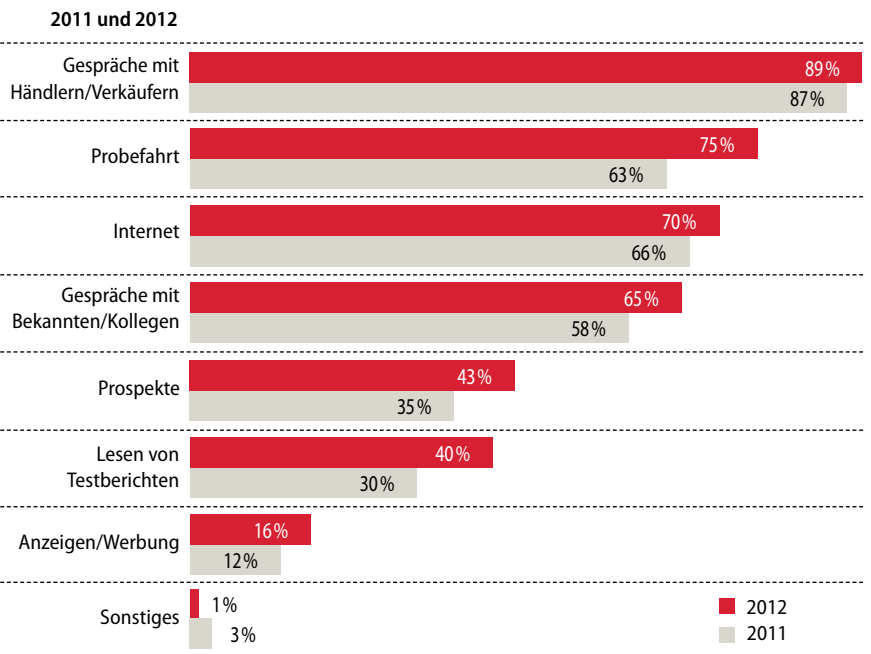
Die Investition beim Fahrzeugkauf ist für Neuwagenkäufer deutlich höher als für Gebrauchtwagenkäufer. Im Zuge eines Neuwagenkaufs wurde daher auch 2012 häufiger ein Vorwagen verkauft als bei einem Gebrauchtwagenkauf: 64,6 Prozent aller Neuwagenkäufer verkauften im Rahmen des Kaufprozesses ein Vorbesitzfahrzeug, bei Gebrauchtwagenkäufern lag dieser Anteil bei 58,9 Prozent. Wer seinen Altwagen nicht mehr verkaufen kann, dem bleibt noch die Möglichkeit der Verschrottung. Diesen Weg wählten 6,6 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer und 3,2 Prozent der Neuwagenkäufer für ihren Vorwagen.

Verkauf des Vorwagens

Um den Vorwagen erfolgreich zu verkaufen, werden von den Neuwagenverkäufern diverse Informationsquellen unterschiedlich häufig kontaktiert. Im Jahr 2012 waren es durchschnittlich 2,51 Informationsquellen, am wichtigsten waren hierbei die Gespräche mit Kollegen/Bekannten und Verwandten, gefolgt von Besuchen verschiedener Händler. Die Abfrage von Kfz-Anzeigen und Gebrauchtwagenangeboten im Internet fällt 2012 überraschenderweise auf den dritten Platz zurück.

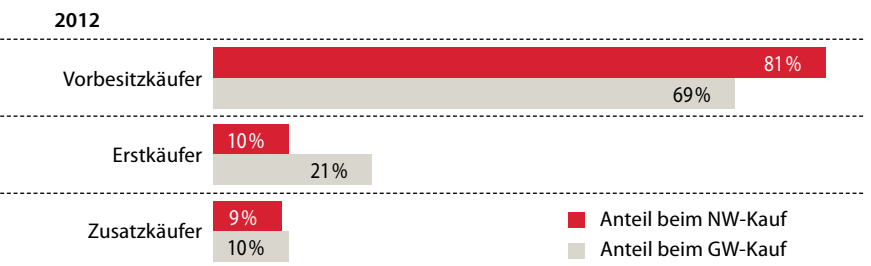
Wenn im Internet gesucht wird, dann, um zu einer realistischen Verkaufspreisvorstellung zu gelangen. 44,4 Prozent der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierten sich in ihrer Preisvorstellung an den Angeboten in Ge-

18 INFORMATIONSVERHALTEN VON NEUWAGENKÄUFERN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 23 / Quelle: DAT

19 KÄUFERANTEIL BEI NW- BZW. GW-KAUF



Nummer dieser Grafik bis 2009: 24 / Quelle: DAT

brauchtwagenbörsen. Etwa ein Drittel aller Vorwagenverkäufer informierte sich über „Gebrauchtwagenpreislisten“ im Internet, wie sie z. B. auch die DAT anbietet.

Für Verkäufer auf dem Privatmarkt waren Tipps aus dem Bekannten-/Kollegenkreis besonders gefragt, gefolgt von den Online-Marktplätzen. Enorm an Bedeutung gewonnen hat der Handel als Informationsquelle für all diejenigen, die ihren Vorwagen letztendlich an einen Markenhändler verkauften bzw. dort in Zahlung gaben. Gespräche mit dem Bekannten-/Kollegenkreis stehen für diese Gruppe nur an zweiter Stelle. Beim Verkauf an einen freien Händler waren die Gespräche mit Bekannten und Kollegen am wichtigsten, gefolgt von Besuchen bei Händlern. Internetinformationen der Gebrauchtwagenbörsen rangieren auf Platz 3.

Informationsquellen beim NW-Kauf

Informationen sind allerdings nicht nur für den Verkauf des Altwagens bzw. Vorwagens wichtig, sondern auch für den Kauf des neuen Fahrzeugs. Dieses Informationsverhalten beim Neuwagenkauf hat sich in den letzten Jahren weiter verstärkt: Durchschnittlich 3,98 Informationsquellen nutzten die Neuwagenkäufer 2012 vor dem Kauf ihres Fahrzeugs. Ebenso wie die Gebrauchtwagenkäufer haben damit die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr mehr Informationsquellen genutzt als im Jahr zuvor. Die wichtigsten Quellen visualisiert **Grafik 18**. Hier zeigt sich eine signifikante, im zweistelligen Bereich gewachsene Bedeutung der Probefahrt, die gleich nach dem Gespräch mit Händlern und Verkäufern (1.) auf den zweiten Platz noch vor dem Internet (3.) rangiert. Differenziert



21 Prozent

der GW-Käufer sind
Erstkäufer – eine
wichtige Käufergruppe
für den GW-Markt.

man nach der Marke des gekauften Fahrzeugs, muss man feststellen, dass die Käufer italienischer und japanischer Neuwagen das Internet-Informationsangebot am wenigsten, die Käufer von Audi- und Opel-Modellen es dagegen am häufigsten nutzen. Interessant ist zu beobachten, dass sich Neuwagenkäufer mit niedrigem Einkommen mittlerweile ähnlich gut informieren wie die Neufahrzeugkäufer mit höheren Einkommen. Gespräche mit Händlern und Verkäufern sind bei allen Einkommensgruppen stark ausgeprägt.

Unterschiede zeigen sich im Alter der Neuwagenkäufer. Je jünger sie sind, desto größer ist die Informationsbeschaffung über Kollegen, Bekannte und Verwandte. In diesem Zusammenhang ist 2012 eine Umkehrung im Informationsverhalten in Abhängigkeit zum Ausbildungsgrad festzustellen: Je höher der Ausbildungsgrad (z. B. Universitätsabschluss), umso mehr Informationsquellen werden genutzt. 2011 war genau das Gegenteil der Fall.

Mann und Frau informieren sich auch beim NW-Kauf unterschiedlich

Die verschiedenen Informationsquellen wurden 2012 von männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern unterschiedlich intensiv in Anspruch genommen. Während Männer im Schnitt 4,10 Informationsquellen nutzten, waren dies bei Frauen nur 3,73. 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 Händ-

lern, der Internetnutzung sowie beim Lesen von Werbung und Anzeigen verhalten sich Frauen und Männer ähnlich. Alle anderen Informationsquellen wurden dagegen von den männlichen Neuwagenkäufern häufiger genutzt.

Der Informationsvorsprung für die Männer ergibt sich vornehmlich durch das Lesen von Testberichten, sei es in Tageszeitungen (Männer interessiert dies zu 17 %, Frauen nur zu 6 %) oder in der Motorpresse (35 % der männlichen und nur 8 % der weiblichen Neuwagenkäufer lesen diese Informationen). Was das Internet als Informationsquelle betrifft, geben jeweils 70 Prozent der weiblichen und männlichen Neuwagenkäufer an, sich dort Informationen zum Fahrzeugkauf geholt zu haben. Dieser Wert ist in den vergangenen Jahren weiter gestiegen, er liegt allerdings nach wie vor beim Gebrauchtwagenkauf etwas höher als beim Neuwagenkauf.

8. Erst- und Vorbesitz

Es wurde schon erwähnt, dass man Fahrzeugkäufer in Vorbesitzkäufer (ein voriges Fahrzeug wird ersetzt), Erstkäufer (kaufen zum ersten Mal einen Pkw) und Zusatzkäufer (kaufen einen weiteren Pkw) einteilen kann. In **Grafik 19** ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Vergleich zu 2011 ist 2012 der

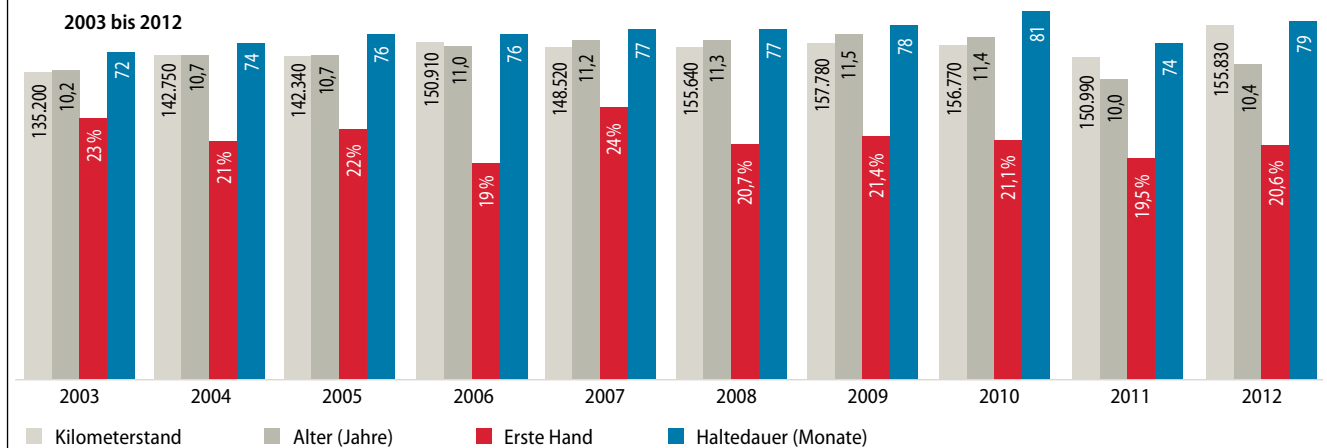
Anteil der Erstkäufer beim Neuwagenkauf von 11 Prozent auf 10 Prozent weiter gefallen. Mit 2 Prozent weniger Erstkäufern bei den Gebrauchtwagenkäufern ist auch deren Anteil (2012: 21 %; 2011: 23 %) zurückgegangen. Der Anteil der Zusatzkäufer lag bei den Gebrauchtwagenkäufern bei 10 Prozent (2011: 10 %), bei den Neuwagenkäufern bei 9 Prozent (2011: 8 %).

Die Erstkäufer

Der Erstkäuferanteil von 21 Prozent beim Gebrauchtwagenkauf lässt erahnen, dass diese Käufergruppe enorm wichtig für den Gebrauchtwagenmarkt ist. Denn bei 6,883 Millionen Besitzumschreibungen bedeutet dies, dass rund 1,445 Millionen Gebrauchte von dieser Käufergruppe erworben wurden. Darüber hinaus kauften Erstkäufer 10 Prozent der Neuwagen, was rund 308.250 Pkw entspricht. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und Gebrauchtwagenmarkt muss man berücksichtigen, dass der Wunsch nach individueller Mobilität weiterhin sehr ausgeprägt ist. 2012 wurden zwar, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, mit rund 1,753 Millionen Pkw weniger Fahrzeuge (- 8 %) von Erstkäufern gekauft als 2011 (1,915 Mio.), die Bedeutung der Erstkäufer für den Fahrzeughandel bleibt jedoch beachtlich. Die Erstkäufer haben beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2012 durchschnittlich 5.720 Euro ausgegeben, das sind 6 Prozent mehr als 2011. Beim Neuwagenkauf gaben sie durchschnittlich 15.390 Euro aus, das sind 1.090 Euro bzw. knapp 6 Prozent weniger als im Jahr 2011. Damals lag die Summe bei 16.480 Euro.

Etwa 21 Prozent der Gebrauchtwagen-Erstkäufer gaben für ihr Fahrzeug weniger als 2.500 Euro aus und kauften damit in einer Preisklasse, die beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert ist. Allerdings haben im Jahr 2012 rund 82 Prozent (2011: 74 %, 2010: 69 %, 2009: 81 %, 2008: 81 %) der Erstkäufer ihr Dasein als Fahrzeughalter mit einem Gebrauchtwagen begonnen. Dennoch, auch wenn die aktuellen Zahlen rückläufig sind, sind die Erstkäufer für den Kfz-Handel sehr wichtig, und er sollte ein ausreichendes und passendes Angebot bereithalten. Insbesondere auch der Markenhandel hat in den vergangenen Jahren diese Käufergruppe für sich entdeckt und lockt erfolgreich mit attraktiven Leasing- und Finanzierungsangeboten.

20 VORWAGEN DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER



Nummer dieser Grafik bis 2009: 25 / Quelle: DAT

GW-Erstkäuferanteil bleibt für deutsche Marken wichtig

Für die deutschen Marken sind die Erstkäufer wieder eine wichtige Käufergruppe, denn der Erstkäuferanteil bei den deutschen Marken aller Gebrauchtfahrzeuge liegt bei rund 20 Prozent. Die Importmarken liegen in ihrem Anteil bei den Erstkäufern der Gebrauchtwagen bei rund 27 Prozent, was zum Vorjahr zwei Prozentpunkte mehr sind. Beim Neuwagen war der Anteil der Erstkäufer deutscher Marken deutlich niedriger. Nur 9,5 Prozent (2011: 9 %) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 12 Prozent (2011: 15 %).

Sowohl beim Neuwagen- als auch beim Gebrauchtwagenkauf hatten die Premiumhersteller die mit Abstand geringsten Erstkäuferanteile, denn deren Fahrzeuge gehören nicht zu den typischen Einstiegsmodellen. 57 Prozent der Gebrauchtwagen-Erstkäufer erstanden ihr Fahrzeug 2012 auf dem Privatmarkt, 23 Prozent kauften beim Markenhandel und 20 Prozent beim freien Händler. Insgesamt kann festgehalten werden, dass sich der Markenhandel im Jahr 2012 wesentlich mehr Mühe gegeben hat, Erstkäufer mit einem Gebrauchtwagen zu versorgen. Verlierer bei den Erstkäufern ist der Privatmarkt.

Betrachtet man die Zusatzkäufer, so kauften diese ihren Gebrauchten zwar ebenfalls überwiegend, nämlich zu 51 Prozent, auf dem Privatmarkt. Aber auch hier konnte der Markenhandel Boden gutmachen und bei diesen Käufern einen Marktanteil von 29 Prozent erreichen.

Vorbesitzkäufer erwarben ihr Gebrauchtfahrzeug sogar zu 40 Prozent bei einem fabrikatsgebundenen Händler und nur zu 34 Prozent direkt von privat.

Markentreue der GW-Käufer höher als im Vorjahr

2012 ersetzten 39 Prozent der Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer ihren bisherigen Vorwagen durch ein Modell derselben Marke. Die Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer, die 2005 bei 41 Prozent lag, 2008 auf 44 Prozent stieg, 2009 auf 39 Prozent sank und 2010 bei 40 Prozent landete, ist nach 2011 mit 36 Prozent nun um 3 Prozentpunkte auf 39 Prozent gestiegen.

Aufgeschlüsselt nach Marken lag die Treue der Käufer zu Fahrzeugen deutscher Hersteller bei 43 Prozent und damit höher als zu Importmarken (30 %), die konstant geblieben sind (2011: 30 %). Da Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass die Markentreue insgesamt zugenommen hat.

Markentreue beim NW-Kauf gesunken

Im Jahr 2012 war die Markentreue der Neuwagenkäufer geringer als die der Gebrauchtwagenkäufer. Mit rund 44 Prozent lag der Wert der Vorbesitzkäufer, die 2012 einen Neuwagen der gleichen Marke des Vorwagens kauften, deutlich unter dem des Jahres 2011 (52 %).

Wie beim Gebrauchtwagenkauf lag die Markentreue der Käufer deutscher Marken mit 46 Prozent über dem entsprechenden Wert der Gebrauchtwagenkäufer und deutlich über dem Anteil der Importmodelle (40 %). Betrachtet man speziell bei den deutschen Fabrikaten den Rückgang der Markentreue von 61 Prozent im Jahr 2011 auf 46 Prozent im Jahr 2012, weisen diese den größten Verlust der Markentreue auf. Hier gilt es von Seiten des Markenhandels mit Maßnahmen zur Kundenbindung gegenzusteuern.

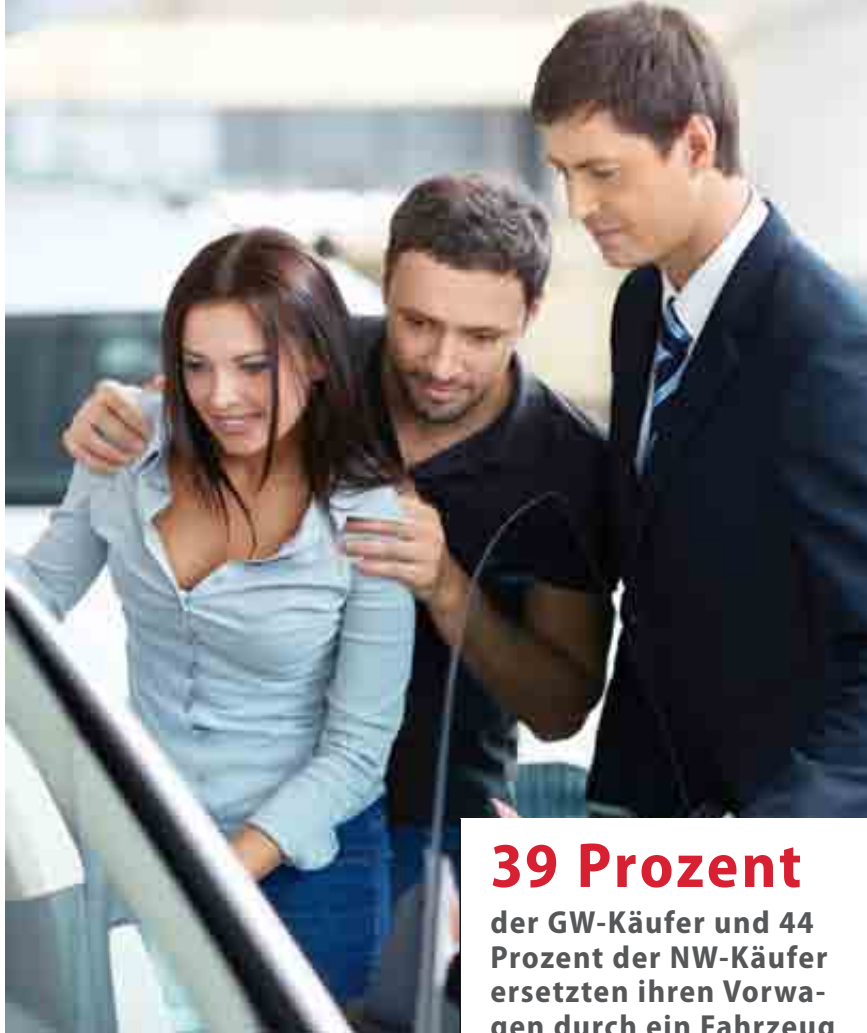
9. Der Vorwagen**9.1 Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer**

Da im vergangenen Jahr 31 Prozent (2011: 33 %) der Gebrauchtwagen von Erst- oder Zusatzkäufern erworben wurden, bedeutet dies, dass 69 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer mit dem Kauf ihres Fahrzeugs ein anderes Fahrzeug ersetzten. Diese Vorwagen, das zeigt **Grafik 20**,

waren im statistischen Durchschnitt 10,4 Jahre alt und damit ein wenig älter als in den Jahren zuvor. Die Laufleistung der ersetzten Vorwagen betrug durchschnittlich 155.830 Kilometer, etwas mehr als 2011. War der Vorwagen ursprünglich als Neufahrzeug gekauft worden, lag das Durchschnittsalter bei 9,8 Jahren, die Laufleistung bei 138.516 Kilometern. Die entsprechenden Werte ge-



Weitere Informationen zum NW-Kauf unter www.dat.de/dat-report2013 oder durch Scannen des QR-Codes.



39 Prozent
der GW-Käufer und 44 Prozent der NW-Käufer ersetzen ihren Vorwagen durch ein Fahrzeug der gleichen Marke.

braucht gekaufter Vorwagen belaufen sich auf 10,6 Jahre und 160.540 Kilometer.

Nur 21 Prozent der abgegebenen Vorwagen waren von den jetzigen Gebrauchtwagenkäufern damals als Neufahrzeug gekauft worden. Der Gebrauchtwagenmarkt 2012 ist damit der „Wanderungsgewinner“, denn von den Neuwagenkäufern mit Vorbesitz hatten 31 Prozent ihren Vorwagen gebraucht gekauft.

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer lag 2012 mit 79 Monaten erneut auf einem Rekordniveau. Nur zur Erinnerung: Ende der 70er- bzw. Anfang der 80er-Jahre lag diese Haltedauer bei unter drei Jahren, jetzt liegt sie bei über 6,5 Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen war auch 2012 groß. Neu gekaufte Vorwagen wurden durchschnittlich 114 Monate und damit 9,5 Jahre lang gefahren, in denen eine Laufleistung von 138.510 Kilometern erbracht wurde. Deutlich kürzer war die Haltedauer gebraucht gekaufter Vorwagen, die bereits nach 69 Monaten, in denen 85.310 Kilometer zurückgelegt wurden, durch einen gebrauchten „Nachfolger“ ersetzt wurden.

Legt man die Marke des Vorwagens zugrunde, wurden Mercedes-Modelle am

längsten genutzt (86,7 Monate). Die kürzeste Haltedauer gab es bei Vorwagen französischer Hersteller (67 Monate). Bezogen auf die Laufleistung wurden Pkw der Marke Mercedes-Benz mit durchschnittlich 111.930 Kilometern am längsten gefahren. Die geringste Laufleistung hatten die Fahrer der italienischen Modelle mit nur 84.510 Kilometern.

Vorwagenerlös mehrheitlich zufriedenstellend

Eine wichtige Frage für jeden Fahrzeugkäufer ist nicht nur, wo er seinen Altwagen verkaufen kann, sondern auch, welchen Preis er dafür erzielt. 3.090 Euro erlösten die Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2012 für den verkauften Vorwagen. Dies war etwas mehr als 2011 (3.040 Euro). Für ursprünglich neu gekaufte Vorwagen wurden dabei durchschnittlich noch 3.370 Euro erzielt, für gebraucht gekaufte Vorwagen 3.010 Euro. Vergleicht man diese Durchschnittspreise mit denen von 2011 (5.300 Euro für den neu und 2.840 Euro für den gebraucht gekauften Vorwagen), ist der deutliche Rückgang bei den neu gekauften

Vorwagen auf 3.370 Euro vor allem auf die höhere Laufleistung und das gestiegene Alter dieser Fahrzeuge zurückzuführen. Bei den gebraucht gekauften Vorwagen wurde hingegen eine durchschnittliche Steigerung von 170 Euro erzielt.

Mit dem Erlös aus dem Verkauf der Vorwagen waren 2012 insgesamt 85 Prozent der Vorwagenverkäufer sehr zufrieden oder zumindest zufrieden. 15 Prozent der Vorwagenverkäufer zeigten sich dagegen weniger oder gar nicht zufrieden. Am zufriedensten waren 2012 erneut diejenigen Gebrauchtwagenkäufer, die ihr bisheriges Fahrzeug an einen freien Händler verkauften bzw. dort in Zahlung gaben (88 %). Am unzufriedensten waren die Vorwagenverkäufer, die an einen Markenhändler verkauften. 16 Prozent waren weniger oder gar nicht zufrieden. Etwas besser schnitt der Privatmarkt ab, bei dem 14 Prozent weniger oder gar nicht mit dem Preis zufrieden waren, den sie dort erzielten. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab, waren die Verkäufer von BMW-Modellen, gefolgt von Verkäufern von VW- und Audi-Modellen mit einer durchschnittlichen Bewertung von rund 1,7 am zufriedensten, die Verkäufer italienischer Modelle hingegen mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,0 am unzufriedensten mit dem erzielten Preis.

Verkaufsinserate in Printmedien haben zugenommen

28 Prozent der Vorwagenverkäufer (2011: 23 %; 2010: 19 %; 2009: 20 %) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in Printmedien. Das ist ein Anstieg im Vergleich zum Vorjahr um 5 Prozent. Die Nutzung des Internets für Inserate dieser Verkäufergruppe ist mit 36 Prozent noch stärker gestiegen (2011: 23 %, 2010: 18 %, 2009: 16 %). Dagegen wurden nur noch 48 Prozent der Verkäufe (2011: 62 %; 2010: 69 %; 2009: 69 %) komplett ohne Schaltung eines Inserats getätigt. Das bedeutet, dass im Vergleich zum Vorjahr 14 Prozent weniger Gebrauchtwagen ohne ein Inserat einen neuen Besitzer gefunden haben. Somit ist der Anteil von Fahrzeuginseraten auf ein hohes Niveau gestiegen. Egal ob Print oder Online, es zeigt sich ein Trend, dass die Scheu von Privatleuten, ihre Fahrzeuge selbst zu verkaufen, deutlich gesunken ist. Dies gilt auch, obwohl insgesamt die Privatverkäufe im Vergleich zu 2011 abgenommen haben.

In diesem Zusammenhang kann festgestellt werden, dass für Fahrzeugbesitzer, die ihren Pkw erfolgreich auf dem Privatmarkt verkauften, das Internet ebenfalls an Bedeutung gewonnen hat: Von rund 36 Prozent im Jahr 2011 stieg der Anteil der Internetinserate enorm auf 53 Prozent an. Printmedien haben dennoch eine wichtige Bedeutung für diese Personen, denn im Jahr 2012 wurde zu 43 Prozent der Fälle ein Inserat in einem Printmedium geschaltet, davon zu 29 Prozent in Tageszeitungen. Im Jahr 2011 war dies nur zu 26 Prozent der Fall.

Vorbesitzkäufer, die ihren „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben in 56 Prozent der Fälle für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf. Das bedeutet speziell für diesen Kaufort einen leichten Rückgang gegenüber dem Vorjahr. Gebrauchtwagenkäufer, die ihren „neuen“ Gebrauchten beim Markenhandel erwarben, inserierten zum Zweck des Vorwagenverkaufs dagegen nur in 8 Prozent und Käufer beim freien Handel nur zu 7 Prozent in Printmedien. Beide Käufergruppen inserierten zusätzlich im Internet, gaben letztendlich aber zunehmend beim Kauf ihres neuen Gebrauchtwagens ihren Vorwagen beim Handel in Zahlung, weshalb die Notwendigkeit von Inseraten deutlich abnahm. Das heißt, der Handel generell und in noch größerem Maße der freie Handel muss sich weiterhin darauf einstellen, mit dem Verkauf eines Gebrauchtfahrzeugs wieder einen anderen Wagen auf dem Hof zu haben.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 zeigt **Grafik 21**. Die wichtigste Abnehmergruppe waren private Käufer, an die 50 Prozent (2011: 42 %) der Vorwagen flossen; 19 Prozent (2011: 24 %) wurden vom Markenhandel in Zahlung genommen oder frei angekauft, und 17 Prozent (2011: 14 %) wurden über den freien Handel vermarktet. Hier gibt es eine konstante Zunahme. Die übrigen 14 Prozent (2011: 20 %) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung oder auch Verschenken bedeutete.

50 Prozent
der Vorwagen der GW-Käufer wurden privat verkauft, 17 % nahm der freie, 19 % der Markenhandel ab.



9.2 Vorwagen der Neuwagenkäufer

81 Prozent der Neuwagenkäufer des Jahres 2012 waren Vorbesitzkäufer, sie ersetzen also mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. Diese Vorwagen wurden zu 80 Prozent verkauft: Sie gelangten entweder über ein Inserat an einen Privatmann oder Händler oder wurden beim Kauf des Neuwagens in Zahlung gegeben. Das Durchschnittsalter dieser Vorwagen lag 2012 erneut wie im Vorjahr bei 7,0 Jahren. Demgegenüber ist der durchschnittliche Kilometerstand des Vorgängerautos bis zum Neuwagenkauf auf 124.820 Kilometer leicht gestiegen, 2011 lag dieser Wert bei 124.300 Kilometern, wie **Grafik 22** ausweist. Aus ihr wird auch ersichtlich, dass die Vorwagen nicht nur mehr Kilometer auf dem Tacho

hatten, sondern deren Haltedauer gegenüber 2011 um zirka zwei Monate gestiegen ist und bei 70 Monaten lag. Dabei wurden die einst neu gekauften Vorwagen 73,6 Monate, die damals gebraucht gekauften Vorwagen 61,1 Monate gefahren.

Vergleicht man nun allein für die neu gekauften Vorwagen die Relation von Haltedauer und gefahrenen Kilometern, wird der neue Wagen statistisch gesehen fünf Monate später angeschafft, was einer fast 9 Prozent längeren Haltedauer entspricht.

Bei den pro Jahr durchschnittlich gefahrenen Kilometern der neu gekauften Vorwagen ergibt sich für 2012 ein Jahresdurchschnitt von 18.756 Kilometern. 2011 lag die Jahresfahrleistung bei rund 19.923 Kilometern. 2012 wurden die Vorwagen

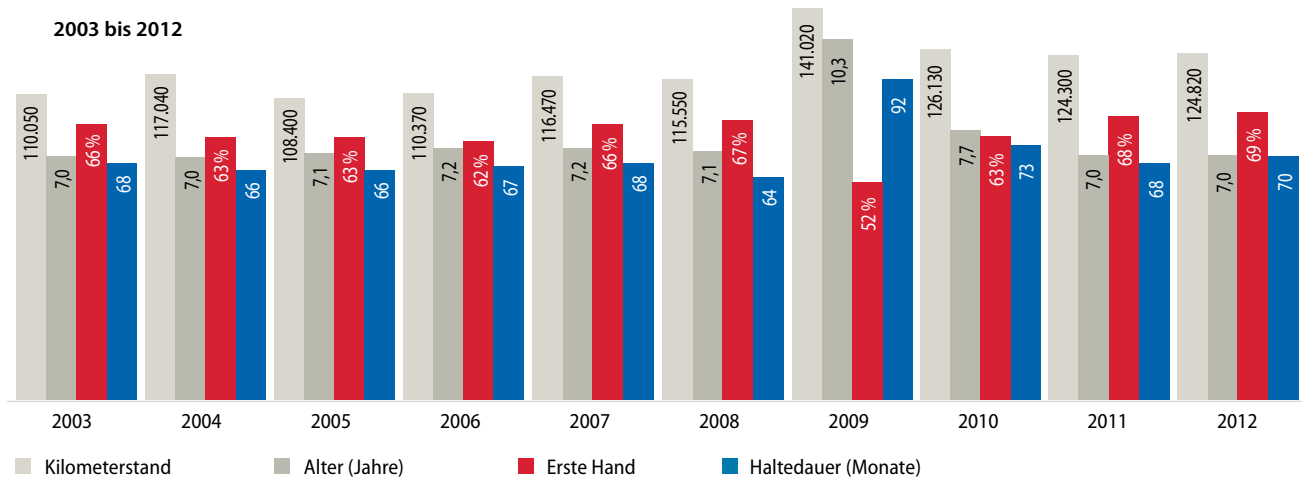
21 DIE ABNEHMER DER VON GW-KÄUFERN ANGEBOTENEN GW

2012	
Privat	50%
Markenhandel	19%
Freier Handel	17%
Sonstige (Verschrottung)	14%

Nummer dieser Grafik bis 2009: 26 / Quelle: DAT

22 VORWAGEN DER NEUWAGENKÄUFER

2003 bis 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 27 / Quelle: DAT

23 UNTERSCHIEDE BEI NEUEN UND GEBRAUCHTEN VORWAGEN

Vorwagen NW-Käufer	Neu gekauft		Gebraucht gekauft	
	2011	2012	2011	2012
Alter (Jahre)	5,7	6,2	9,7	8,9
Kilometerstand	113.560	116.290	146.740	144.140

Nummer dieser Grafik bis 2009: 28 / Quelle: DAT

somit 6 Prozent weniger gefahren bei längerer Nutzung des Fahrzeugs. Diese Veränderungen haben einen Einfluss auf den Umsatz in der Kfz-Branche.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Neuwagenkäufer ihre Vorwagen etwas länger und etwas weiter gefahren haben als im Vorjahr. Es bestehen allerdings Unterschiede darin, ob der Vorwagen einst als Neu- oder Gebrauchtwagen gekauft wurde. Die Unterschiede bezogen auf Alter und Laufleistung der neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer sind in **Grafik 23** dargestellt.

Hohe Zufriedenheit mit Verkaufserlös

Die Vorwagen der Neuwagenkäufer waren im Vergleich zu denen der Gebrauchtwagenkäufer 3,4 Jahre jünger, die Laufleistung war rund 31.010 Kilometer niedriger. Dementsprechend lag der Durchschnittserlös für die Vorwagen der Neuwagenkäufer mit 5.970 Euro deutlich über den 3.090 Euro, die für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer erzielt wurden. Allerdings war der Erlös aus dem Fahrzeugverkauf insgesamt deutlich niedriger als im Vorjahr: Neuwagenkäufer erzielten 2011 für ihren Altwagen noch 6.380 Euro (2010: 6.250 Euro; 2009: 6.900 Euro; 2008: 6.840 Euro). Der

höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt, die an den Markenhändler abgegeben wurden (6.810 Euro). Bei Verkauf an privat wurden im Mittel 4.990 Euro und bei Verkauf an einen freien Händler 5.440 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 – auf einer Skala von „sehr zufrieden“ über „zufrieden“ und „weniger zufrieden“ bis zu „gar nicht zufrieden“ – etwas gestiegen. 2012 waren 87 Prozent der Vorwagenverkäufer mit dem Verkaufserlös zufrieden, wobei 32 Prozent sogar sehr zufrieden waren. Die vergleichbaren Zahlen für 2011: 88 Prozent waren zufrieden, davon 27 Prozent sogar sehr zufrieden. Nur 13 Prozent der Vorwagenverkäufer hatten 2012 wohl auf einen höheren als den tatsächlich erzielten Erlös gehofft und waren deshalb weniger zufrieden (13 %) oder gar nicht zufrieden (1 %). Im Schnitt waren die Neuwagenkäufer mit dem Verkauf ihres Vorwagens an privat genauso zufrieden wie mit dem Verkauf an den markengebundenen Handel (Note 1,8). Mit dem durch Verkauf an einen freien Händler erzielten Erlös waren 39 Prozent aller Verkäufer sehr zufrieden – ein Sprung

von 16 Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr. 47 Prozent werteten mit „zufrieden“ – ein Rückgang um 16 Prozentpunkte.

Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagenmarke der Neuwagenkäufer, war die Bandbreite mit 1,7 bis 2,0 (wobei 1 = „sehr zufrieden“, 2 = „zufrieden“, 3 = „weniger zufrieden“ und 4 = „gar nicht zufrieden“ bedeutet) deutlich markenabhängig. Besonders zufrieden sind die Verkäufer von Audi-, Opel- und BMW-Modellen. Audi erreichte die Bestnote mit 1,7. Nur zufrieden sind die Verkäufer von Mercedes-, Ford- und italienischen Modellen. Ford erreicht im Mittelfeld die Note 2,0. Die Bewertung des Verkaufserlöses zwischen Männern und Frauen wich sowohl im Gebrauchtwagenbereich als auch im Neuwagenbereich wenig voneinander ab.

Markenhandel größter Abnehmer der Vorwagen der Neuwagenkäufer

Während Gebrauchtwagenkäufer ihren Vorwagen hauptsächlich auf dem Privatmarkt verkaufen, ist der größte Abnehmer für die Vorwagen der Neuwagenkäufer der Markenhandel. 2012 wurden 41 Prozent der Vorwagen dort verkauft oder in Zahlung gegeben (2011: 50 %). Der Rückgang um 9 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr zeigt allerdings, dass die Bedeutung der Inzahlungnahme gesunken ist: Neuwagenkäufer haben 2012 ihren Vorwagen zu 33 Prozent selbst verkauft, zum Beispiel über Internetplattformen an eine Privatperson. Im Jahr 2011 lag dieser Wert noch bei 23 Prozent. Weitere 14 Prozent

(2011: 16 %) wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil beim Markenhändler, über den der Leasingvertrag geschlossen wurde. Auch 2012 war der Verkauf des Vorwagens an einen freien Händler eher die Ausnahme, allerdings konnten diese, wie **Grafik 24** zeigt, ihren Anteil 2012 von 3 Prozent (2011) auf 6 Prozent verdoppeln. In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 31 Prozent (Mercedes-Benz) und 49 Prozent (japanische Marken), in Abhängigkeit von der Marke des Vorwagens betrug sie zwischen 26 Prozent (Audi) und 47 Prozent (italienische Marken). Diese Zahlen sind deutlich niedriger als im Vorjahr.

Inzahlungnahmequote gesunken

Der Rückgang des Anteils der beim Markenhandel in Zahlung gegebenen Vorwagen von 50 Prozent auf 41 Prozent ist darauf zurückzuführen, dass ganz offensichtlich die Neuwagenkäufer die Scheu vor dem Verkauf des Vorwagens über das Internet verloren haben. Ein weiterer Grund könnte darin liegen, dass aufgrund des gesunkenen

24 DIE ABNEHMER DER VON NW-KÄUFERN ANGEBOTENEN GW

2012	
Markenhandel	41 %
Privat	33 %
Leasinggesellschaften	14 %
Sonstige (Verschrottung)	6 %
Freier Handel	6 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 29 / Quelle: DAT

Preisniveaus auf dem Gebrauchtwagenmarkt die Händler für die Inzahlungnahmen niedrigere Preise bieten. Somit weichen Kunden verstärkt auf den Privatmarkt aus, in der Hoffnung, ihre Vorwagen dort erfolgreich zu einem höheren Preis verkaufen zu können. Es macht zudem einen Unterschied, ob der Vorwagen des Neuwagenkäufers ein neues oder ein gebrauchtes Fahrzeug war. Die Inzahlungnahmequote neu gekaufter Vorwagen an den Markenhandel lag mit 42 Prozent (2011: 53 %) ebenfalls deutlich unter der Quote des Vorjahres. Gebraucht gekaufte Vorwagen nahm der Markenhandel zu immerhin noch 39 Prozent (2011: 44 %) in Zahlung. Die Zahl der neu erworbenen Fahrzeuge, die als Leasingfahrzeuge zurückgegeben wurden, lag bei 14 Prozent (2011: 16 %).

36 Prozent der Vorwagen über Anzeigen verkauft

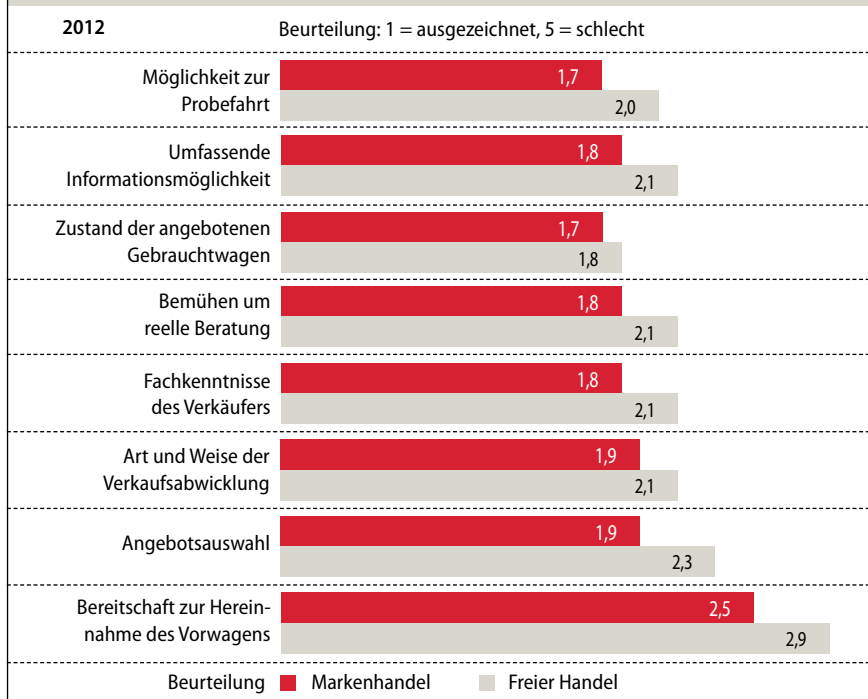
Weniger Neuwagen- als Gebrauchtwagenkäufer nutzten für den Verkauf eines Vorwagens die Möglichkeit, ein Inserat zu schalten. 2012 boten nur 36 Prozent der Neuwagenkäufer, die einen Vorwagen verkaufen wollten, dieses Fahrzeug in Printmedien (18 %) und/oder im Internet (26 %) an. 64 Prozent der Vorwagen wurden ohne Schaltung eines Inserats verkauft.

10. Handel im Urteil der Käufer

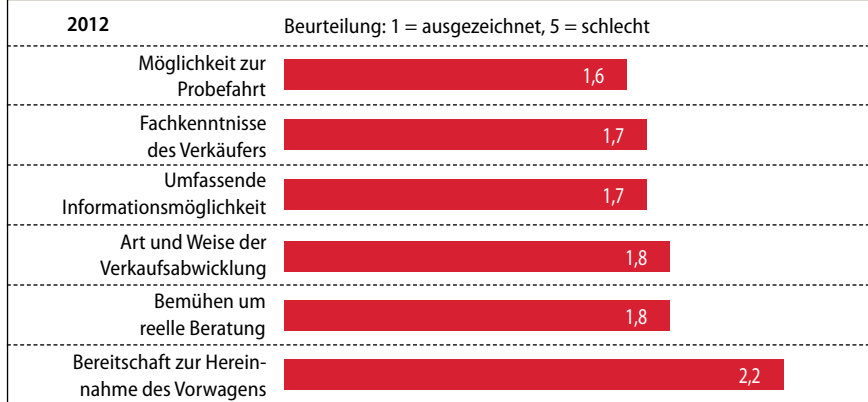
Die Beurteilung des Handels durch die Gebrauchtwagenkäufer ist in **Grafik 25** dargestellt, in der die ausgewiesenen Noten auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ basieren. Insgesamt



70,4 Prozent
der Neuwagenkäufer
haben ihr Fahrzeug
ganz oder teilweise
finanziert.

25 HANDEL IM URTEIL DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER


Nummer dieser Grafik bis 2009: 30 / Quelle: DAT

26 ZUFRIEDENHEIT DER NEUWAGENKUNDEN MIT MARKENHANDEL


Nummer dieser Grafik bis 2009: 31 / Quelle: DAT

gesehen haben die Käufer ihren Geschäftspartner „Händler“ auch 2012 überwiegend gut beurteilt, wenngleich die Markenhändler etwas schlechter bewertet wurden als 2011. Dennoch haben sie 2012 wie auch schon in den Vorjahren durchweg bessere Noten erhalten als die freien, markenunabhängigen Automobilhändler. Doch auch sie haben in allen Beurteilungspunkten wenigstens mit fast „gut“ (= 2,0 oder auch noch 2,1) abgeschnitten, außer in der „Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens“, die nur mit 2,9 bewertet wurde sowie der „Angebotsauswahl“ mit einer Zufriedenheitsbewertung von 2,3.

Neuwagenkäufer zufrieden mit Handel

Grafik 26 veranschaulicht, ebenfalls auf Basis einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“, die Beurteilung der Händler durch die Neuwagenkäufer des Jahres 2012. Diese Beurteilung ist in fast allen Punkten erneut etwas schlechter ausgefallen als im Jahr 2011. Auffällig ist, dass die Bereitschaft zur Hereinnahme eines Vorwagens am schlechtesten bewertet wird, was dazu führt, dass die Neuwagenkäufer andere Kanäle wie die Online-Marktplätze im Internet für den Verkauf ihres Altwagens nutzen. Die Beurteilung in den übrigen Punkten zeigt jedoch, dass die Neuwagenkäufer

mit ihrem Händler auch im vergangenen Jahr insgesamt recht zufrieden waren.

Mit der Vorwagen-Hereinnahmefähigkeit waren Käufer von japanischen Fahrzeugen und Audi-Modellen am zufriedensten (1,9), Käufer italienischer Neuwagen am unzufriedensten (2,4).

Zusatz- und Erstkäufer unter den Neuwagenkäufern bewerteten ihre Händler in diesem Jahr etwas schlechter als die Vorbesitzkäufer. Doch insgesamt wurden die Händler von allen Käufergruppen durchweg besser als „gut“ beurteilt, lediglich bei der Bereitschaft zur Inzahlungnahme des Vorwagens gab es weiterhin eine schlechtere Bewertung (durchschnittlich 2,2).

11. Fahrzeugfinanzierung

Nicht jeder der rund 9,966 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2012 war in der Lage, das von ihm gekaufte Fahrzeug aus Eigenmitteln zu finanzieren. Von den 1.325 repräsentativ befragten Neuwagenkäufern haben 62,2 Prozent einen Teil des Kaufpreises und 7,8 Prozent den gesamten Kaufpreis finanziert. Zusammen ergibt dies einen Finanzierungsanteil von 70,4 Prozent. Von den 1.382 repräsentativ befragten Gebrauchtwagenkäufern haben dagegen nur 34,5 Prozent ihren Wagen teilweise oder ganz finanziert. 65,5 Prozent gaben an, keinen Kredit für den Kauf des Fahrzeugs aufgenommen zu haben. 18 Prozent der Neuwagen- und 1 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer hatten sich 2012 entschlossen, ihr Fahrzeug zu leasen (2011: 16 % bzw. 1 %, 2010: 25 % bzw. 2 %, 2009: 20 % bzw. 1 %). Die leichte Steigerung um 2 Prozent beim Neuwagenleasing ist beachtlich. Denn in der Mehrzahl der Fälle nahmen die Käufer, die ihr Fahrzeug nicht aus Eigenmitteln bezahlen konnten, einen Kredit in Anspruch, Leasing war hier für die wenigsten eine Alternative.

Finanzierung über Kredit steigend

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 Untersuchungen für den Neu- und den Gebrauchtwagenkauf ermittelt. Die Ergebnisse sind in *Grafik 27* dargestellt. Auffallend ist die Entwicklung der Kreditanteile.

Beim Neuwagenkauf ist der Kreditanteil am Kaufpreis von 2011 zu 2012 um rund 11 Prozentpunkte gestiegen, von 36 Prozent auf rund 47 Prozent. Dass die Zuversicht der Verbraucher 2012 nicht beeinträchtigt gewesen zu sein scheint, zeigt der Sprung von 11 Prozentpunkten bei der Neuwagenfinanzierung und eine 2-prozentige Zunahme beim Leasing. Der Kreditanteil beim Gebrauchtwagenkauf ist nach leichten Schwankungen der letzten Jahre im Jahr 2012 um 5,7 Prozent auf 28,3 Prozent gestiegen (2011: 22,6 %).

Berücksichtigt man die jeweiligen Anschaffungspreise, bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die Käufer bundesweit beim Neuwagenkauf 11.320 Euro (2011: 9.086 Euro) und beim Gebrauchtwagenkauf 2.590 Euro (2011: 2.118 Euro) Kredit aufgenommen haben. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleaste Neuwagen bei 24.010 Euro und der nicht geleaste Gebrauchtwagen bei 8.770 Euro lag.

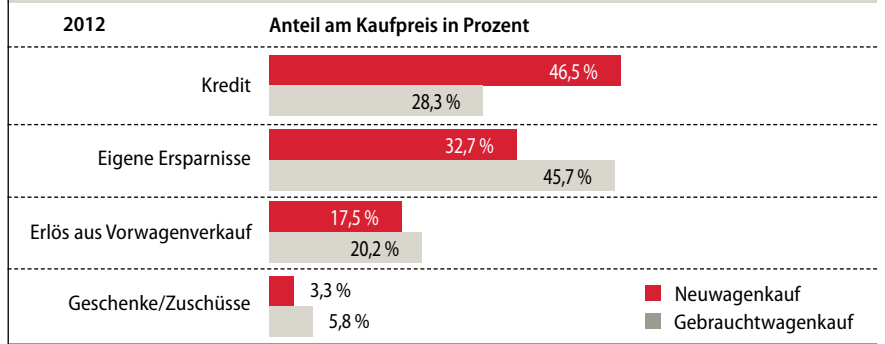
Kreditanteile nach Käufergruppen

Erstkäufer, die ja keine Erlöse aus dem Verkauf eines Vorwagens erzielen, nehmen beim Neuwagen- und Gebrauchtwagenkauf wider Erwarten keine höheren Kreditanteile in Anspruch als Vorbesitzkäufer und Zusatzkäufer. Erstkäufer finanzieren 40 Prozent des Gesamtpreises über einen Kredit, bei Zusatzkäufern liegt dieser Anteil bei 45 Prozent. Vorbesitzkäufer finanzieren 47 Prozent der Kaufsumme über einen Kredit.

Der Kreditanteil bei der Finanzierung des Gebrauchten war bei den Vorbesitzkäufern am höchsten. Sie finanzierten 30 Prozent der Kaufsumme. Bei Zusatzkäufern wurde für 22 Prozent der Kaufsumme ein Kredit benötigt, Erstkäufer finanzierten 20 Prozent der Kaufsumme mit einem Kredit. Für die Gebrauchtwagenkäufer spielen die eigenen Ersparnisse nach wie vor die größte Rolle. Für Neuwagenkäufer sind Kredite die wichtigste Geldquelle.

Eine weitere Geldquelle stellen Geschenke und Zuschüsse dar. Diese machen bei den Erstkäufern 2012 rund 30 Prozent (2011: 25 %) des Neuwagenkaufpreises und 28 Prozent des Gebrauchtwagenkaufpreises aus. Diese Anteile sind jeweils höher als bei den anderen Käufergruppen. Die Erstkäufer konnten ihren Gebrauchtwagen zu rund 80 Prozent und ihren Neuwagen zu rund 60 Prozent aus eigenen Ersparnissen und Geschenken finanzieren.

27 NEUWAGEN- UND GEBRAUCHTWAGENFINANZIERUNG



Nummer dieser Grafik bis 2009: 32 / Quelle: DAT

12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht alle der rund 9,966 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2012 hatten sich von Anfang an darauf festgelegt, ob als nächstes Fahrzeug ein Neu- oder ein Gebrauchtwagen gekauft werden soll. So hatten 9 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer auch den Kauf oder das Leasing eines Neufahrzeugs in Erwägung gezogen. Dies ist ein höherer Anteil als 2011, aber verglichen mit den Vorjahren (2010: 12 %; 2009: 12 %; 2008: 12 %) weiterhin ein niedriger Wert. Wurde der Gebrauchte bei einem Markenhändler gekauft, war immerhin für 19 Prozent dieser Käufer auch ein Neufahrzeug eine Alternative. Für Käufer auf dem Privatmarkt kam nur zu 3 Prozent als Alternative auch ein Neufahrzeug in Betracht. Für diejenigen, die ihren Gebrauchtwagen bei einem freien, markenungebundenen Händler kauften, kam diese Überlegung nur noch in 4 Prozent der Fälle infrage.

Gebrauchtwagen als NW-Alternative

Wie beim Gebrauchtwagenkauf haben auch beim Neuwagenkauf zahlreiche Käufer darüber nachgedacht, ob sie sich ein neues oder ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen sollen. Insgesamt waren es 21 Prozent der Neuwagenkäufer des Jahres 2012 (2011: 20 %, 2010: 26 %), die mit dem Gedanken gespielt haben, sich kein neues, sondern ein gebrauchtes Auto anzuschaffen. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (28 %) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken: Nur durchschnittlich 17 Prozent der Käufer von neuen Modellen der deutschen Hersteller dachten auch daran, sich statt eines Neufahrzeugs einen Gebrauchten zuzulegen. Nimmt man Neu- und Gebraucht-

wagenkäufer zusammen, stand für rund 1,266 Millionen Autokäufer des Jahres 2012 nicht von Anfang an fest, ob sie sich ein Neu- oder ein Gebrauchtfahrzeug kaufen. Rund 647.325 (2011: 634.727) dieser zunächst unentschiedenen Käufer haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 619.514 (2011: 544.760) für einen Gebrauchten entschieden.

Mehr Händlerkontakte vor NW-Kauf

Nicht alle Neuwagenkäufer waren von Anfang an darauf fixiert, sich ein Fahrzeug der Marke zu kaufen, für die sie sich dann tatsächlich entschieden haben. So hatten in 2012 ganze 52 Prozent der Neuwagenkäufer (2011: 42 %) vor dem Kauf auch Kontakt zu Händlern anderer Marken. Für Käufer neuer Importfahrzeuge französischer Hersteller galt dies in noch höherem Maße, nämlich für ganze 65 Prozent. Mercedes-Käufer dagegen waren nur zu 33 Prozent bei einem Händler einer anderen Marke.

Selbst wenn die Entscheidung für eine Marke gefallen war, wurde von 77 Prozent der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikats verglichen, 3 Prozent mehr als im Jahr zuvor. Die Zahl der Händlerkontakte vor dem Kauf nahm mit 2,23 weiter zu. Zusätzlich zu dem Händler, bei dem gekauft wurde, kontaktierten die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr weitere 2,23 Händler (2011: 2,15; 2010: 1,90; 2009: 2,25; 2008: 2,11; 2007: 2,01; 2006: 1,95), davon 1,34 (2011: 1,37) Händler der Marke des gekauften Fahrzeugs und 0,89 (2011: 0,78) Händler anderer Marken.

Dabei hatten die Käufer von Neufahrzeugen deutscher Hersteller teils deutlich weniger Kontakte zu Händlern anderer Marken als die Käufer von Importfabrikaten. Die Käufer neuer Audi- und



Mercedes-Modelle hatten durchschnittlich je 0,57 Kontakte zu Händlern anderer Marken, die VW-Käufer durchschnittlich 0,69. Die Käufer französischer Marken hingegen nahmen im Durchschnitt 1,26 Mal Kontakt zu Händlern anderer Marken auf.

13. Zusammenfassung

Der gesamte Pkw-Markt 2012 ist im Vergleich zum Vorjahr leicht rückläufig. Der Teilbereich Neuwagenmarkt verlor knapp 3 Prozent und der Gebrauchtwagenmarkt konnte mit 1,1 Prozent leicht zulegen. Wanderungsgewinner war 2012 erneut der Gebrauchtwagenmarkt, das heißt mehr ehemalige Neuwagenkäufer sind auf einen Gebrauchten umgestiegen als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer auf einen Neuwagen. Der Gewinner dieser Entwicklung ist der freie, markenunabhängige Handel, während der Privatmarkt und der Markenhandel Marktanteile verloren.

Bezogen auf das Fahrzeugalter bleiben junge Gebrauchtwagen bis zu einem Alter von drei Jahren klar die Domäne des Markenhandels, bei den drei bis sechs Jahre alten Fahrzeugen konnten sowohl Markenhandel als auch freier Handel deutlich Anteile vom Privatmarkt abschöpfen. Der

Handel mit Fahrzeugen über sechs Jahre wird erwartungsgemäß deutlich vom Privatmarkt dominiert.

Bei den durchschnittlichen Fahrzeugpreisen haben alle Marktbeteiligten leichte Rückgänge zu verzeichnen, am deutlichsten der Privatmarkt, während der Markenhandel nur leicht verloren hat. Insgesamt haben die Gebrauchtwagenkäufer 2012 etwas ältere Fahrzeuge mit einer höheren Laufleistung erworben. Die auf dem Privatmarkt gekauften Fahrzeuge wiesen hierbei die höchste Laufleistung und das höchste Alter auf.

Informationsverhalten

Was das Informationsverhalten betrifft, so ist allgemein zu beobachten, dass vor dem Fahrzeugkauf immer mehr Informationen gesammelt werden. Dabei steht bei den Käufern von Gebrauchtwagen das Internet als Quelle ganz vorne. Hingegen bleiben bei den Neuwagenkäufern weiterhin die Gespräche mit Händlern die erste Wahl, gefolgt von den Probefahrten, die 2012 deutlich an Bedeutung gewonnen haben. Wenn Neuwagenkäufer ins Internet schauen, besuchen sie neben den Hersteller-

Webseiten auch sogenannte Neuwagenplattformen, um sich über Preise und Ausstattungsmöglichkeiten von Fahrzeugen zu informieren.

Fahrzeug- und Käuferfakten

Die 2012 gekauften Neuwagen waren etwas günstiger als im Vorjahr, sie wiesen tendenziell weniger Hubraum und eine geringere Motorleistung auf. Zudem wurden etwas weniger höherpreisige Neuwagen gekauft. Die Top-3-Kriterien der Gebrauchtwagenkäufer sind weiterhin Preis, Kraftstoffverbrauch und Aussehen. Bei Neuwagenkäufern ist Zuverlässigkeit, Aussehen und erst an dritter Stelle der Anschaffungspreis wichtigstes Kriterium. Die bedeutendste Käufergruppe für den Pkw-Markt bleiben die Vorbesitzkäufer, die ein bisheriges Fahrzeug durch den Kauf eines anderen Fahrzeugs ersetzen. Die Zahl derjenigen, die erstmals ein Fahrzeug erwerben, ist etwas zurückgegangen.

Inzahlungnahme und Finanzierung

Wenn es um den Verkauf des Vorwagens geht, ist die Bereitschaft, diesen beim Handel in Zahlung zu geben, etwas zurückgegangen. Viele Fahrzeugbesitzer nutzen den „Vertriebskanal“ Internet, um ihr bisheriges Fahrzeug zu Geld zu machen. Die Scheu, den Verkauf eigenhändig zu bewerkstelligen, ist somit weiter gesunken. Das hat zur Folge, dass die Vorwagen der Autokäufer vermehrt auf dem Privatmarkt gehandelt werden. Kommt ein Kontakt mit Händlern zustande, sei es bei der Inzahlungnahme oder beim Fahrzeugkauf, wird der Handel generell gut benotet – der Markenhandel in allen Bereich besser als der freie Handel.

Ein wichtiger Aspekt des Pkw-Kaufs 2012 bleibt die Finanzierung. Hier sind die Neuwagenkäufer die wichtigste Zielgruppe für den Handel und die Banken. Von allen Neuwagenkäufern des Jahres 2012 haben rund 70 Prozent ihr Fahrzeug ganz oder teilweise mit einem Kredit finanziert. Von allen Gebrauchtwagenkäufern 2012 waren dies hingegen nur 34 Prozent. 66 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer haben ihr Fahrzeug direkt bezahlt.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die Bereitschaft, einen Pkw zu kaufen, nach wie vor sehr hoch ist. Der Wunsch nach individueller Mobilität bleibt somit für die Menschen in Deutschland ein hohes und erstrebenswertes Gut. ■



Fahrzeugwartung und Kundendienstverhalten

SERVICE – Der Werkstattmarkt lag 2012 auf einem stabilen Niveau.

Das seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ hat sich 2012 weiter verringert. Das Minus liegt in der Gesamtzahl bei 0,5 Prozent. Hiervon waren besonders die Markenbetriebe betroffen, deren Anzahl im Vergleich zum Vorjahr um 0,6 Prozent zurückging. Die freien Werkstätten nahmen um 0,5 Prozent ab. Insgesamt hat der ZDK im Jahr 2012 37.800 Betriebsstätten ermittelt, davon sind 17.500 Markenwerkstätten und 20.300 freie Werkstätten. Die Zahlen sind über die vergangenen Jahre leicht zurückgegangen: 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 allerdings 20.600 Markenbetriebe. Im Jahr 2010 war der Rückgang deutlich stärker: Laut ZDK wurden insgesamt 38.050 Kfz-Betriebe gezählt, davon 18.100 markengebundene und 19.950 freie Betriebe. 2011 waren es nach ZDK-Informationen 38.000 Betriebe, mit 17.600 mar-

kengebundenen und 20.400 freien Werkstätten. Für 2012 kann trotz dieses weiterhin leichten Rückgangs von einem stabilen Werkstattmarkt gesprochen werden.

Die DAT-Untersuchung zeigt deutlich die Entwicklung des Werkstättennetzes, insbesondere das Verhältnis der Markenwerkstätten zu den freien Werkstätten. Es gibt hier eine Veränderung in den Marktanteilen bei der Wartung und der Reparatur der Fahrzeuge dahingehend, dass die freien Werkstätten einen wachsenden Anteil verbuchen können.

1. Wartungsbewusstsein

Bei der Betrachtung des gesamten Kundendienstverhaltens spricht man von einem sogenannten Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die aufgrund der Empfehlungen der Hersteller und Importeure hätten durchgeführt werden sollen. 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. Da die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, besteht beim Wartungs-Soll ein Zusammenhang mit der jährlichen Fahrleistung. Im Laufe der letzten Jahre haben die Hersteller und Importeure die Wartungsintervalle immer mehr verlängert, was das Wartungs-Soll kleiner werden lässt. Bei der im Jahr 2012 gestiegenen Laufleistung könnte man erwarten, dass das Wartungs-Soll gestiegen ist. **Grafik 28** zeigt jedoch, dass sich das Wartungsdefizit in den letzten vier Jahren nicht weiter vergrößert hat und sich im Jahr 2012 auf Vorjahresniveau bewegt.

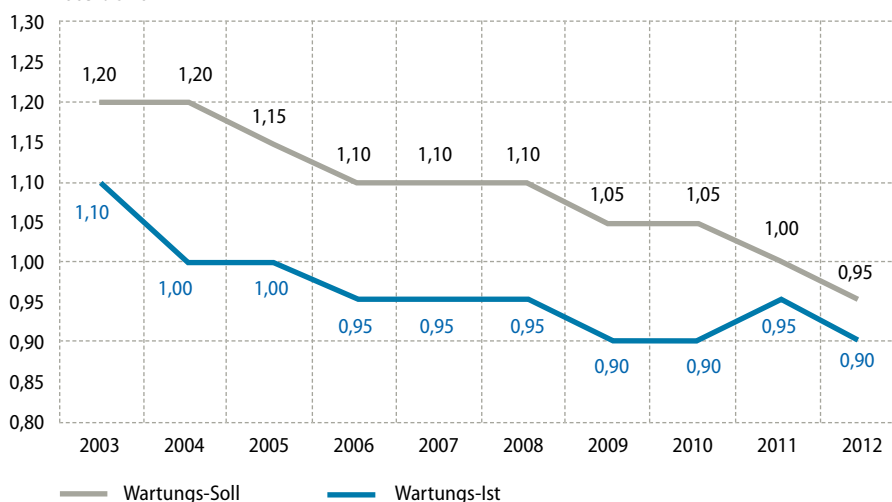
Werkstätten profitieren von komplizierter Technik

Das Wartungs-Soll, das 2011 und 2012 so niedrig war wie nie zuvor, wird sich in den nächsten Jahren weiterhin der jährlichen Fahrleistung anpassen. Die Jahresfahrleistung ist von durchschnittlich 13.660 Kilometern (2011) auf 14.300 Kilometer (2012) gestiegen. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Unabhängig davon gilt für immer mehr Fahrzeuge 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 lassen sich auch darauf zurückführen, dass der Anteil der mit solchen Systemen ausgestatteten Fahrzeuge zunimmt. Mittelfristig ist deshalb zu erwarten, dass das Wartungs-Soll noch mehr zurückgehen

28 HÄUFIGKEIT DER WARTUNGSARBEITEN

2003 bis 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 33 / Quelle: DAT

29 HÄUFIGKEIT DER VERSCHIEDENEN WARTUNGSARBEITEN

2003 bis 2012	(Basis: Pkw-Bestand)									
An ... % Pkw durchgeführt:	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Große Inspektion	46 %	40 %	41 %	43 %	42 %	41 %	38 %	39 %	44 %	37 %
Kl. Inspektion/Pflegedienst	25 %	26 %	24 %	24 %	25 %	24 %	22 %	24 %	22 %	22 %
Motortest	7 %	6 %	5 %	5 %	5 %	6 %	4 %	5 %	5 %	5 %
Sonstige Inspektion	30 %	27 %	28 %	24 %	25 %	24 %	23 %	24 %	25 %	26 %
Gesamt je Pkw	1,08	0,99	0,98	0,96	0,97	0,96	0,87	0,91	0,96	0,90

Nummer dieser Grafik bis 2009: 34 / Quelle: DAT

wird. Dies kann für die Kfz-Betriebe weitere Auftrags- und Umsatzrückgänge bedeuten. Auf der anderen Seite wird die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik zunehmend komplizierter, was dazu führt, dass die Halter an ihren Fahrzeugen immer weniger Wartungsarbeiten selbst durchführen können. Dies erklärt, warum sie immer häufiger für Wartungsarbeiten die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch nehmen müssen.

Die Zukunft des Wartungsmarktes wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen und der komplizierten Technik, sondern in besonderem Maße auch von der wirtschaftlichen Situation der Fahrzeughalter bestimmt. Steigende Fahrzeugunterhaltskosten, die ganz wesentlich von den zunehmenden Kraftstoffkosten beeinflusst werden, könnten dazu führen, dass ein Teil der Autofahrer versucht, durch einen „großzügigen“ Umgang mit der Wartung seines Fahrzeugs Unterhaltskosten einzusparen. Im Jahr 2012 haben 33 Prozent (2011: 29 %) der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Dieser Anteil ist höher als 2011 und muss im Interesse der Verkehrs- und Betriebssicherheit kritisch betrachtet werden.

2. Der Wartungsbereich

2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Erstmals für das Jahr 2007 hat das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) in Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. Im Jahr 2011 nannte das KBA einen Pkw-Fahrzeugbestand von 42.927.647. Zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses lagen die aktuellen Zahlen des KBA noch nicht vor, die vorläufig geschätzte Zahl liegt um 1,5 Prozent höher als 2011, der Fahrzeugbestand wird für 2012 also auf 43.563.000 Einheiten geschätzt. Da aber auch an vorübergehend stillgelegten Fahrzeugen nach deren Wiederezulassung

Arbeiten durchgeführt werden, ist der Bestand einschließlich der vorübergehenden Stilllegungen Basis für die Berechnung der Anzahl der Arbeiten, die insgesamt an den Fahrzeugen durchgeführt wurden. Die Zahlen der Stilllegungen von 2007 wurden mit den Bestandssteigerungen von 2008 bis 2012 hochgerechnet.

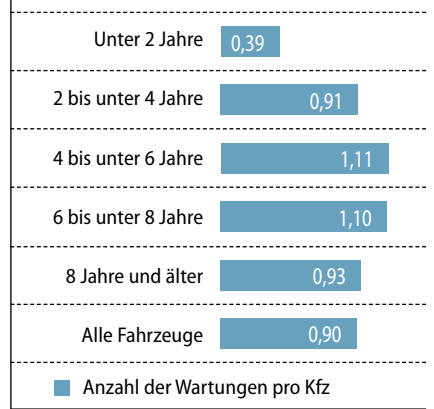
Wie **Grafik 29** ausweist, wurden 2012 je Pkw 0,90 Wartungsarbeiten durchgeführt, deutlich weniger als noch 2011 (0,96). Das hat sich in der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten niedergeschlagen: Die Durchführung großer Inspektionen sank im Vergleich zum Vorjahr von 44 Prozent auf 37 Prozent. Trotz der Annahme eines um 1,5 Prozent gestiegenen Fahrzeugbestandes (zuzüglich vorübergehender Stilllegungen) und der damit verbundenen Zahl der Wartungsarbeiten je Pkw ist die Gesamtzahl der Wartungsarbeiten 2012 gegenüber 2011 gesunken.

Wartungshäufigkeit altersabhängig

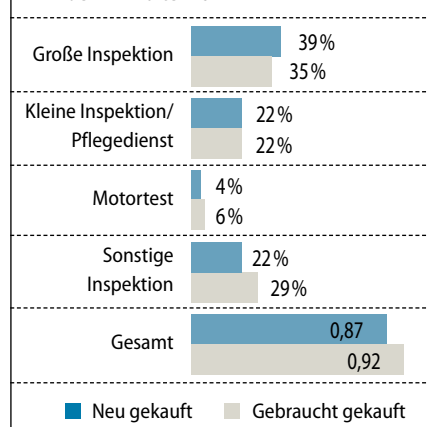
Die Wartungsintervalle sind bei jungen Fahrzeugen länger als bei älteren Fahrzeugen. Auch ist der Anteil bordeigener Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst anzeigen, bei jungen Fahrzeugen höher als bei älteren. Deshalb ist es ganz normal, dass an den maximal zwei Jahre alten Autos mit Abstand die wenigsten Arbeiten durchgeführt wurden, wie aus **Grafik 30** ersichtlich wird. Nur bei den Fahrzeugen im Alter von vier bis sechs Jahren lässt sich eine leichte Steigerung der Wartungshäufigkeit feststellen. 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 zum Beispiel 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 gekauften Fahrzeugen, die 2012

30 WARTUNGSHÄUFIGKEIT

nach Kfz-Alter 2012


Nummer dieser Grafik bis 2009: 35 / Quelle: DAT
31 WARTUNGSVERHALTEN

der Kfz-Halter 2012


Nummer dieser Grafik bis 2009: 36 / Quelle: DAT
0,90

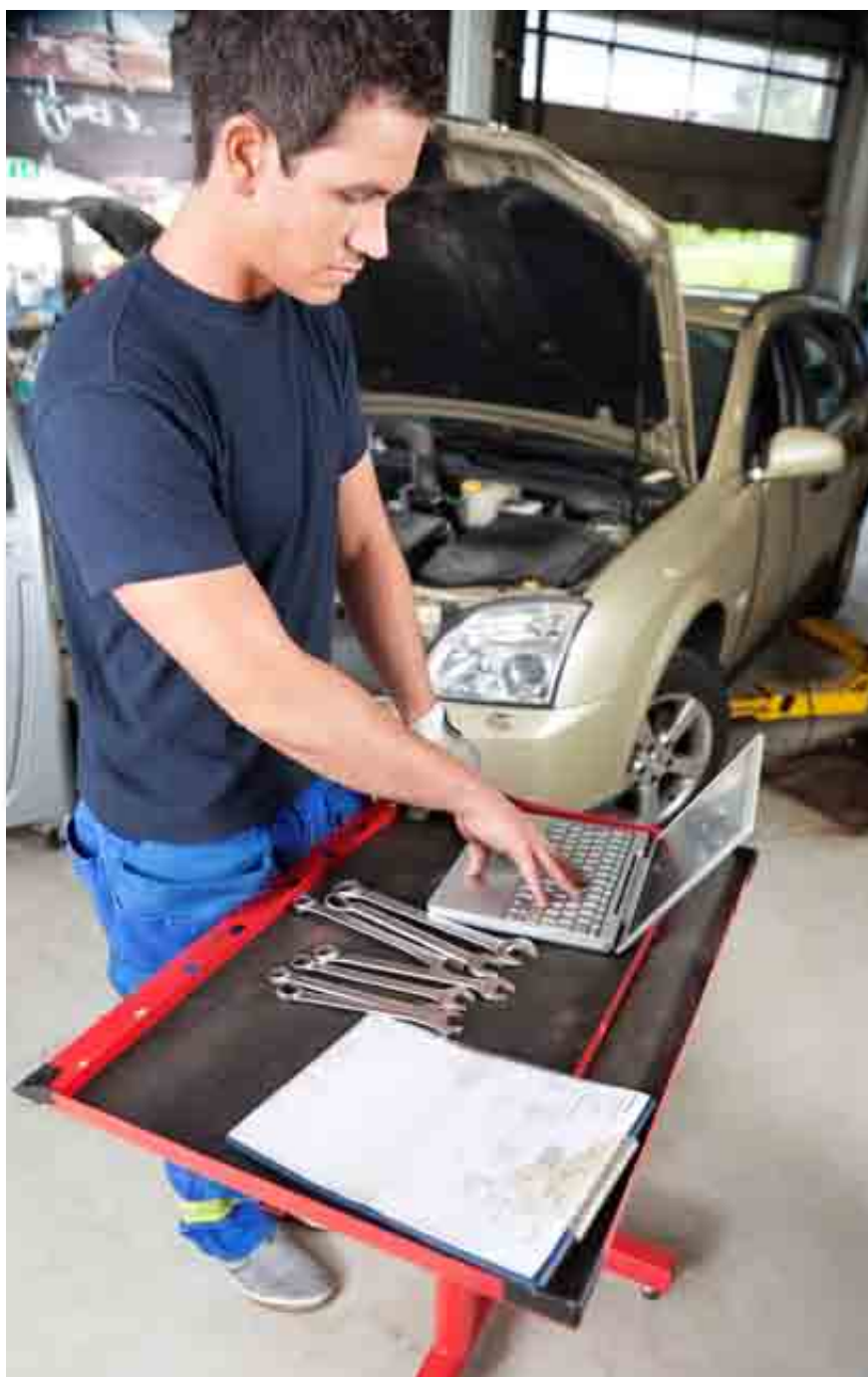
Wartungsarbeiten je Pkw wurden 2012 durchgeführt – 2011 waren es noch 0,96.

im Schnitt 5,4 Jahre (2011: 5,6) alt waren, und gebraucht gekauften Pkw, die 2012 ein Durchschnittsalter von 9,8 Jahren aufwiesen (2011: 9,7). Die Fahrzeughalter haben, unabhängig davon, ob die Fahrzeuge neu oder gebraucht gekauft wurden, die Wartungshäufigkeit insgesamt verringert. Ausnahmen waren bei den gebraucht gekauften Fahrzeugen die Durchführung von kleinen Inspektionen und Pflegedienst sowie sonstigen Inspektionen. Hier waren die Quoten leicht steigend. Insgesamt wurden 2012 nur noch 0,90 Wartungen pro Fahrzeug (2011: 0,96) durchgeführt, auf die neu gekauften Fahrzeuge entfielen 0,87, auf die gebraucht gekauften 0,92.

32 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGSARBEITEN

2003 bis 2012	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100 %									
Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Markenwerkstatt	59 %	60 %	63 %	61 %	65 %	62 %	61 %	62 %	62 %	61 %
Freie Werkstatt	26 %	28 %	26 %	27 %	24 %	29 %	33 %	30 %	33 %	33 %
Tankstelle	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %
Selbst ohne fremde Hilfe	3 %	2 %	2 %	3 %	1 %	2 %	3 %	3 %	1 %	3 %
Mit Hilfe eines Bekannten	4 %	4 %	5 %	3 %	4 %	3 %	3 %	1 %	2 %	3 %
Keine Angaben	7 %	5 %	4 %	6 %	5 %	3 %	0 %	3 %	1 %	0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 37 / Quelle: DAT


2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

Wie **Grafik 32** zeigt, haben 2012 die Werkstätten bei der Durchführung von Wartungsarbeiten leicht verloren. Ihr Anteil ist um 1 Prozent gegenüber dem Vorjahr zurückgegangen. Während der Marktanteil bei den freien Werkstätten stabil bei 33 Prozent blieb, fiel der Marktanteil der Markenwerkstätten von 62 Prozent auf 61 Prozent. Betrachtet man in **Grafik 32** die Entwicklung in den letzten zehn Jahren, ist diese Verschiebung der Marktanteile zwischen den freien und den Markenwerkstätten bereits seit längerem feststellbar. Ein Grund dafür liegt sicherlich im steigenden Fahrzeugalter. Die gebraucht gekauften Pkw waren 2012 durchschnittlich 0,1 Jahre älter als noch 2011. Die neu gekauften Fahrzeuge 2012 liegen mit einem durchschnittlichen Alter von 5,4 Jahren um 0,2 Jahre unter dem Wert von 2011. Ferner spielt bei der Entwicklung der Marktanteile in den letzten drei Jahren auch die Zahl der Markenwerkstätten und der freien Werkstätten eine Rolle. Besonders die Markenwerkstätten sind zurückgegangen, während die freien Werkstätten insgesamt leicht zulegen konnten.

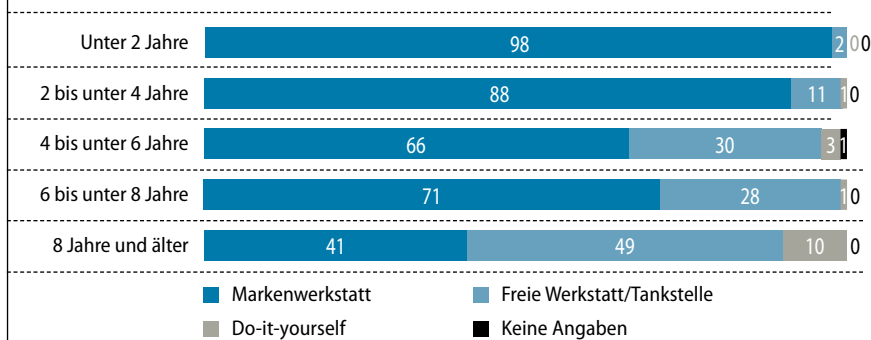
Marktanteile der Werkstätten

Ein Indikator für die Entwicklung der Markenwerkstätten sind die unterschiedlichen Marktanteile, die sie bei den Fahrern ihrer Marke haben. Besonders zu erwähnen sind die japanischen Marken, die 2012 mit einem Anteil von 65,8 Prozent (2011: 63,4 %) das Feld anführen und den Spitzenreiter BMW aus dem Vorjahr ablösen. Aber auch bei den anderen Marken haben sich 2012 die Anteile im Vergleich zu 2011 geändert. Unter den Top 3 liegen Audi mit 65,1 Prozent (2011: 58,4 %) und Mercedes-Benz mit 64,8 Prozent (2011: 62,4 %). Auf den weiteren Plätzen folgen Opel mit 63,2 Prozent (2011: 64,1 %), Ford mit 61,4 Prozent (2011: 69 %), die französischen Hersteller mit 58,9 Prozent (2011: 65,7 %) sowie BMW mit 57,6 Prozent (2011: 72 %). Die italienischen Marken konnten im Vergleich zu 2011 zugewinnen und landeten mit 57,1 Prozent (2011: 53,2 %) vor den Volkswagen-Vertragswerkstätten, die nur noch 54,5 Prozent (2011: 52,5 %) erreichten.

Entscheidenden Einfluss auf den Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten hat das Fahrzeugalter. Je älter die Fahrzeuge sind, desto seltener werden Vertragswerk-

33 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGSARBEITEN (KFZ-ALTER)

nach Fahrzeugalter 2012 in Prozent



Nummer dieser Grafik bis 2009: 38 / Quelle: DAT

stätten aufgesucht. Wie schon in den Jahren zuvor wurden die unter zwei Jahre alten Fahrzeuge auch 2012 nahezu ausschließlich in Vertragswerkstätten gewartet – deren Anteil lag bei diesem Alterssegment bei 98 Prozent. Wie **Grafik 33** deutlich zeigt, verlagern sich die Wartungsarbeiten mit dem Fahrzeugalter. So liegt beispielsweise bei Fahrzeugen ab dem achten Jahr und älter der Anteil der freien Werkstätten mit 49 Prozent (2011: 49 %) klar über dem Anteil der Markenwerkstätten. Letztere konnten in diesem Segment ihren Anteil nicht halten und fielen im Vergleich zum Vorjahr von 44 Prozent auf 41 Prozent.

Eine wichtige Rolle für die Wahl der Werkstatt spielt auch die Tatsache, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht gekauft wurde (**Grafik 34**). 72 Prozent der Halter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, ließen 2012 Wartungsarbeiten in einer Markenwerkstatt durchführen. Wurde das Auto gebraucht gekauft, lag der Markenwerkstättenanteil bei 51 Prozent, allerdings sind das 5 Prozent mehr als noch im Jahr 2011. Bei den freien Werkstätten waren 2012 weniger gebraucht gekaufte Fahrzeuge zur Wartung (2011: 46 %; 2012: 40 %), während die Halter von Neuwagen häufiger als im Vorjahr eine freie Werkstatt aufsuchten (2011: 20 %; 2012: 25 %).

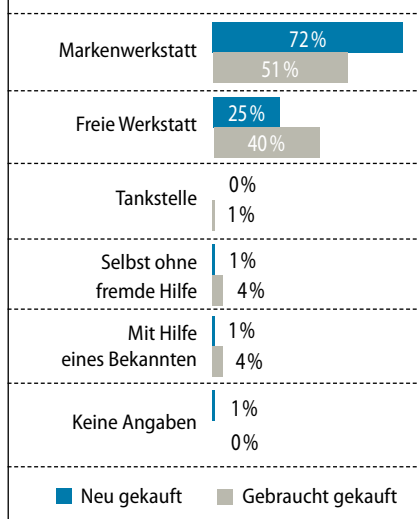
2.2.1 Große Inspektion

Eine vom Hersteller/Importeur empfohlene große Inspektion ließen im Jahr 2012 37 Prozent der Pkw-Halter durchführen. Dies ist ein deutlich niedrigerer Anteil als noch im Vorjahr (2011: 44 %; vergleiche **Grafik 29**). Wie **Grafik 35** ausweist, haben 2012 die Markenwerkstätten ihren Marktanteil von 69 Prozent (2011) auf 70 Prozent gesteigert. Die freien Kfz-Werkstätten

34 ORT DER DURCHFÜHRUNG

von Wartungsarbeiten NW und GW 2012

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



Nummer dieser Grafik bis 2009: 39 / Quelle: DAT

konnten ihren Marktanteil von 27 Prozent halten. Nach wie vor liegen die freien Werkstätten bei der großen Inspektion auf dem höchsten Niveau der letzten zehn Jahre. In Abhängigkeit von der Marke des Fahrzeugs lag der Vertragswerkstättenanteil zwischen 55 Prozent und 81 Prozent; die Vertragswerkstätten der Importeure erzielten mit 71 Prozent (2011: 75 %) abermals einen höheren Anteil als die deutschen Hersteller (2012: 68 %; 2011: 65 %). Das bedeutet, die Vertragswerkstätten der deutschen Marken haben zwar hinzugewonnen, liegen aber weiterhin unter dem Anteil der Importmarken, die 2012 bei der Durchführung der großen Inspektion leicht verloren haben. Die Marktanteile scheinen

sich hier sukzessive anzunähern. Unterscheidet man zwischen neu und gebraucht gekauften Pkw, so wurde die große Inspektion an neu gekauften Pkw zu 77 Prozent (2011: 81 %) in einer Markenwerkstatt durchgeführt, an gebraucht gekauften nur zu 62 Prozent (2011: 52 %). Da gebraucht gekaufte Fahrzeuge älter sind als neu gekaufte und das Fahrzeugalter ein entscheidendes Kriterium dafür ist, wo Arbeiten durchgeführt werden, erklärt sich diese deutliche Differenz sehr einfach mit eben dem Fahrzeugalter. Bei der Analyse dieses Kriteriums fällt auf, dass der Anteil der Markenwerkstätten bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren mit 92 Prozent (2011: 94 %) erneut einen hohen Wert erreichte. Waren die Fahrzeuge dagegen acht Jahre und älter, ließen nur noch 52 Prozent (2011: 53 %) der Halter die große Inspektion in einer Werkstatt ihrer Automarke durchführen.



33 Prozent
der Pkw-Besitzer ließen
2012 keine Wartungs-
arbeiten an ihrem
Fahrzeug durchführen.

Betrachtet man in diesem Zusammenhang das Verhalten von Männern und Frauen, so beauftragten 2012 mehr Männer als Frauen eine Markenwerkstatt mit der Durchführung der großen Inspektion. Ihr Anteil liegt bei 73 Prozent (2011: 70 %), Frauen kamen zu 64 Prozent (2011: 65 %) in einen Markenbetrieb. Bei den freien Werkstätten liegt der Anteil der Männer bei 25 Prozent (2011: 20 %), der Anteil der Frauen bei 32 Prozent (2011: 26 %).

Leichter Zugewinn der Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte im Jahr 2012 97 Prozent und lag somit geringfügig höher als im Jahr 2011 (96 %). Insbesondere die Markenwerkstätten haben 2012 Marktanteile gewonnen.

35 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER GROSSEN INSPEKTION

2003 bis 2012		Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine große Inspektion durchführen ließen = 100 %									
Ort der Durchführung der großen Inspektion		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Markenwerkstatt		73 %	69 %	76 %	71 %	72 %	69 %	71 %	69 %	69 %	70 %
Freie Werkstatt		18 %	23 %	19 %	23 %	20 %	24 %	26 %	24 %	27 %	27 %
Tankstelle		0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Selbst ohne fremde Hilfe		2 %	2 %	0 %	1 %	1 %	1 %	2 %	3 %	2 %	1 %
Mit Hilfe eines Bekannten		2 %	1 %	2 %	3 %	3 %	3 %	1 %	1 %	1 %	2 %
Keine Angaben		5 %	5 %	3 %	2 %	4 %	2 %	0 %	3 %	0 %	0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 40 / Quelle: DAT

36 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER KLEINEN INSPEKTION

2003 bis 2012		Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine kleine Inspektion durchführen ließen = 100 %									
Ort der Durchführung der kleinen Inspektion		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Markenwerkstatt		57 %	59 %	60 %	61 %	68 %	66 %	61 %	68 %	65 %	63 %
Freie Werkstatt		25 %	27 %	24 %	24 %	23 %	25 %	29 %	25 %	30 %	29 %
Tankstelle		0 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %
Selbst ohne fremde Hilfe		5 %	3 %	4 %	3 %	0 %	3 %	2 %	2 %	2 %	3 %
Mit Hilfe eines Bekannten		5 %	4 %	5 %	4 %	4 %	1 %	8 %	2 %	2 %	4 %
Keine Angaben		8 %	6 %	6 %	8 %	4 %	5 %	0 %	2 %	0 %	0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 41 / Quelle: DAT

2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

Ein weiterer wichtiger Punkt im Werkstattgeschäft ist die Durchführung kleiner Inspektionen. Der Marktanteil der Vertragswerkstätten ist hier 2012 von 65 Prozent (2011: 63 Prozent) gefallen. Weitere 29 Prozent (2011: 30 %) dieser Arbeiten wurden in freien Werkstätten durchgeführt, womit der Gesamt-Werkstättenanteil 92 Prozent (2011: 95 %) erreicht (vgl. **Grafik 36**). Die Bandbreite des Vertragswerkstättenanteils bei den verschiedenen Marken reicht von 51 Prozent (Volkswagen-Werkstätten) bis 82 Prozent (Werkstätten der französischen Marken). Aufgeteilt nach deutschen Herstellern und Importeurmarken haben bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Importeurmarken mit 66 Prozent (2011: 64 %) gegenüber den deutschen Marken mit 62 Prozent (2011: 65 %) einen etwas höheren Marktanteil.

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 Markenwerkstätten bei den maximal vier Jahre alten Fahrzeugen noch einen Anteil von 92 Prozent (2011: 93 %), bei den acht Jahre und älteren nur noch 40 Prozent (2011: 44 %).

Aufgeschlüsselt nach Männern und Frauen liegt wie bei der großen Inspektion der Anteil der Männer, die eine Marken-

werkstatt beauftragen, über dem Anteil der Frauen. Letztere beauftragten zu 58 Prozent (2011: 53 %) eine Vertragswerkstatt und zu 30 Prozent (2011: 41 %) eine freie Werkstatt – ein Rückgang um 9 Prozent gegenüber 2011. Die Vergleichswerte für Männer waren 66 Prozent (2011: 70 %) für Markenwerkstätten und 28 Prozent (2011: 26 %) für freie Werkstätten, was einen leichten Gewinn von 2 Prozentpunkten für die freien Betriebe darstellt.

2.2.3 Sonstige Inspektion/Motortest

Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen Inspektionen ersetzen vor allem die Halter älterer Fahrzeuge häufig durch sonstige Inspektionen oder Motortests. Mit Angeboten wie Urlaubs- oder Wintercheck 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 zu 54 Prozent (2011: 58 %) an wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen durchgeführt wurden. Wie **Grafik 37** ausweist, wurden diese Arbeiten 2012 zu 48 Prozent (2011: 51 %) in einer Vertragswerkstatt und zu 42 Prozent (2011: 42 %) in einer freien Werkstatt durchgeführt. Die Markenwerkstätten mussten somit leichte Verluste verzeichnen, während die freien Werkstätten ihren Anteil halten konnten.

37 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER SONSTIGEN INSPEKTION/MOTORTEST

2003 bis 2012	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum sonstige Inspektionen/Motortests durchführen ließen = 100 %									
Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Markenwerkstatt	43 %	51 %	48 %	47 %	51 %	52 %	47 %	47 %	51 %	48 %
Freie Werkstatt	38 %	33 %	36 %	35 %	32 %	40 %	45 %	41 %	42 %	44 %
Tankstelle	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Selbst ohne fremde Hilfe	4 %	3 %	4 %	4 %	4 %	2 %	5 %	4 %	1 %	4 %
Mit Hilfe eines Bekannten	5 %	6 %	7 %	5 %	4 %	3 %	2 %	2 %	2 %	3 %
Keine Angaben	9 %	6 %	4 %	9 %	6 %	3 %	0 %	5 %	3 %	0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 42 / Quelle: DAT
38 WARTUNGSAUFWAND

2012 nach Kfz-Alter in Euro	
Unter 2 Jahre	66
2 bis unter 4 Jahre	247
4 bis unter 6 Jahre	311
6 bis unter 8 Jahre	333
8 Jahre und älter	269
Alle Fahrzeuge	252

Nummer dieser Grafik bis 2009: 43 / Quelle: DAT
2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

Eine zentrale Stellgröße im Werkstattgeschäft sind die durchschnittlichen Kosten pro Wartung. Im Jahr 2012 gaben die Fahrzeughalter 252 Euro für die Wartung ihres Fahrzeugs aus, etwas weniger als im Jahr zuvor (255 Euro). Der leichte Rückgang im Vergleich zum Vorjahr hängt damit zusammen, dass die Zahl der Wartungshäufigkeit insgesamt von 0,96 auf durchschnittlich 0,90 Wartungsarbeiten pro Pkw (siehe *Grafik 30*) gesunken ist.

Bei einer Summe von 252 Euro liegt die Vermutung nahe, dass preissensible Kunden vorab bei den Werkstätten Kostenvoranschläge einholen. Dieses Verhalten hat im Vergleich zum Vorjahr tatsächlich leicht zugenommen: 2012 bestätigten 35 Prozent (2011: 32 %), bei einer Werkstatt einen Kostenvoranschlag für Wartungsarbeiten eingeholt zu haben (siehe auch *Kapitel II, 4.2*). Dennoch sind knapp 50 Prozent der Werkstattkunden in dieser Sache nicht aktiv, und auch nur knapp 4 Prozent holten 2012 nicht nur bei einer, sondern bei mehreren Werkstätten einen Kostenvoranschlag ein.

Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2012 bei 14.300 Kilometern (2011: 13.660 km) lag, ergibt sich ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,8 Cent (2011: 1,9 Cent) pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren. Den höchsten Aufwand verursachten die sechs bis unter acht Jahre alten Fahrzeuge. Etwas zurückgegangen ist der Betrag, den die Halter von Fahrzeugen ab einem Alter von mehr als acht Jahren in die Wartung investiert haben. Dies waren 2011 noch durchschnittlich 275 Euro, 2012 sind es 269 Euro (*Grafik 38*). Vor etwa 25 bis 30 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Da die „Lebenserwartung“ der Fahrzeuge auf über

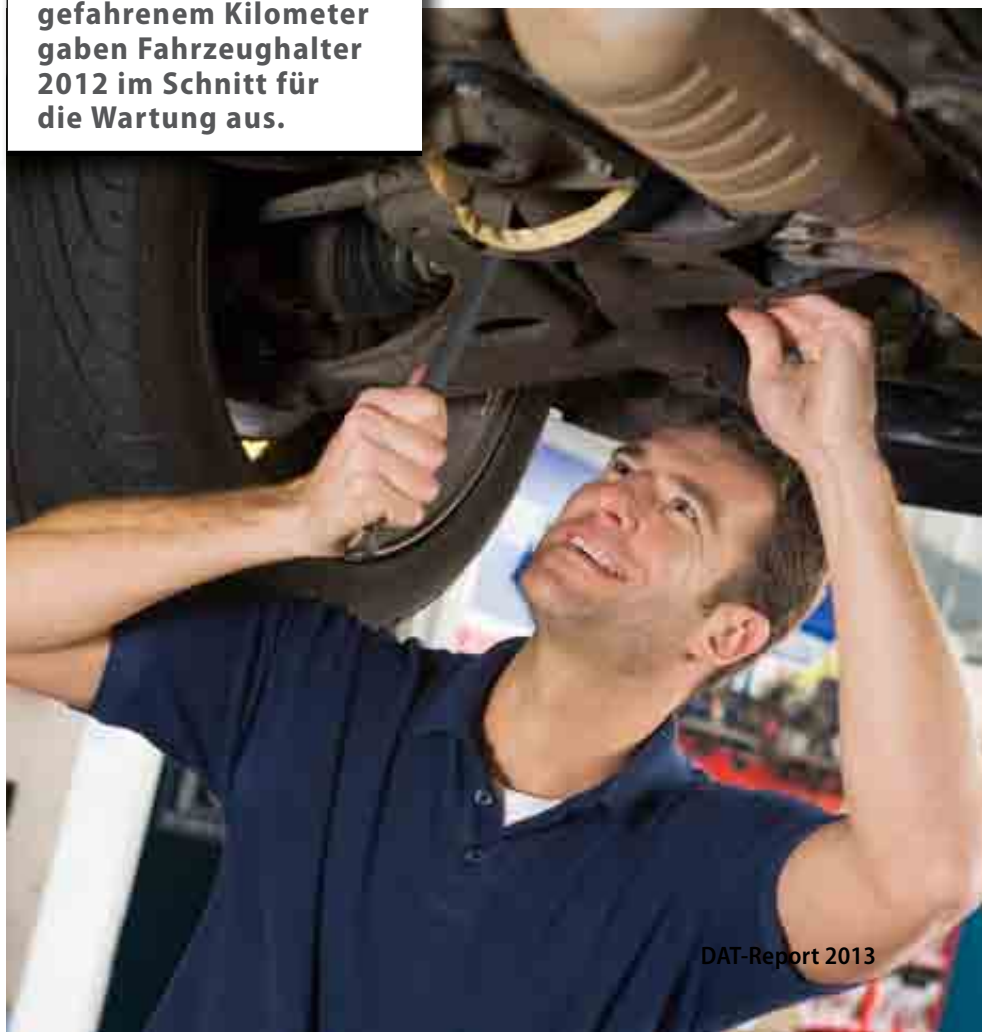
zwölf Jahre gestiegen ist, lohnt es sich für die Fahrzeughalter, auch in den Werterhalt dieser Fahrzeuge zu investieren.

In Abhängigkeit von der Fahrzeugmarke lag der Wartungsaufwand zwischen 187 Euro und 375 Euro. Hierbei spielt es auch eine Rolle, ob das Auto als Neu- oder als Gebrauchtwagen gekauft wurde. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2012 durch-

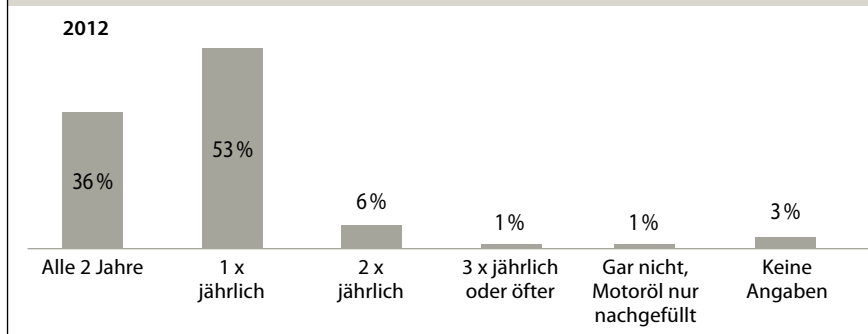
schnittlich 246 Euro (2011: 268 Euro) für die Wartung aus; die Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge investierten mit 257 Euro etwas mehr als die Halter der Neuwagen und auch mehr als im Jahr 2011 (240 Euro).

Eine für den Halter relevante Größe sind die Wartungskosten pro gefahrenen Kilometer. Bei einer Jahresfahrleistung von

252 Euro
oder 1,8 Cent pro
gefahrenem Kilometer
gaben Fahrzeughalter
2012 im Schnitt für
die Wartung aus.

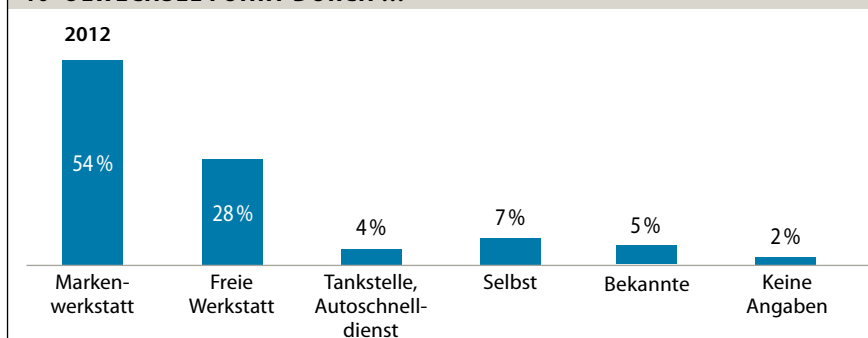


39 HÄUFIGKEIT DES ÖLWECHSELS



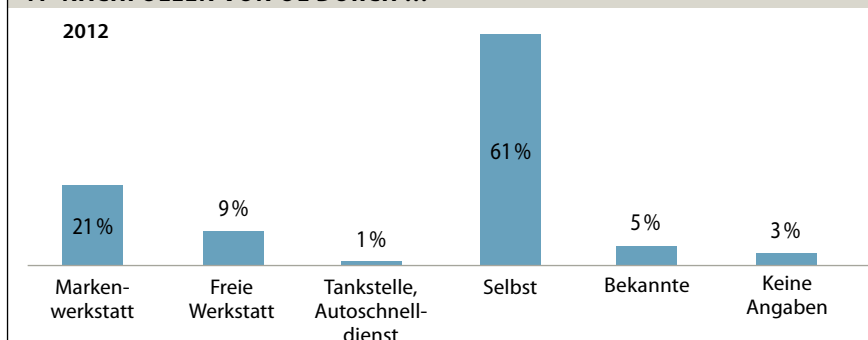
Nummer dieser Grafik bis 2009: 44 / Quelle: DAT

40 ÖLWECHSEL FÜHRT DURCH ...



Nummer dieser Grafik bis 2009: 45 / Quelle: DAT

41 NACHFÜLLEN VON ÖL DURCH ...



Nummer dieser Grafik bis 2009: 46 / Quelle: DAT

unter 10.000 Kilometern erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 3,0 Cent (2011: 3,2 Cent). Lag die Jahresfahrleistung über 30.000 Kilometern, gaben die Fahrzeughalter nur 1,2 Cent (2011: 1,1 Cent) pro gefahrenem Kilometer aus. Diese Daten beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber wie im Vorjahr an nur 71 Prozent der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 355 Euro oder 2,5 Cent pro gefahrenem Kilometer lag (2011: 359 Euro; 2,6 Cent/km).

2.4 Ölwechselgewohnheiten

Betrachtet man die Gewohnheiten der Autofahrer in Bezug auf den Ölwechsel, so sind die aktuellen Zahlen im Vergleich

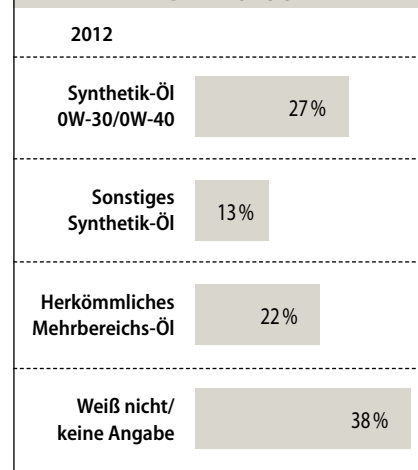
zum Vorjahr relativ stabil geblieben (siehe [Grafiken 39, 40, 41 und 42](#)). Alle zwei Jahre oder einmal jährlich sind die Zyklen, die von den meisten Autofahrern eingehalten werden. Heruntergerechnet auf das einzelne Fahrzeug wurden 2012 0,85 Ölwechsel je Fahrzeug pro Jahr durchgeführt (2011: 0,86; 2010: 0,91; 2009: 0,88). Dies ergibt sich aus der in [Grafik 39](#) dargestellten Häufigkeitsverteilung. Bezogen auf die Jahreslaufleistung von 14.300 Kilometern bedeuten die 0,85 Ölwechsel, dass statistisch alle 16.824 Kilometer das Motoröl gewechselt wurde (2011: alle 15.884 km).

Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an den Ölwechseln liegt 2012, wie [Grafik 40](#) ausweist, bei 82 Prozent (2011: 84 %) und ist damit

ÖLWECHSEL

42 VERWENDETE ÖLSORTEN



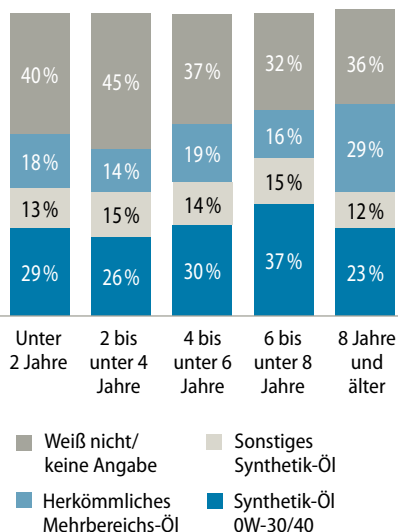
Nummer dieser Grafik bis 2009: 47 / Quelle: DAT

auf einem weiterhin hohen Niveau. Autoschnelldienste und Tankstellen, die bei Wartungsarbeiten insgesamt nahezu bedeutungslos sind, hatten in der Vergangenheit zunehmend auch Ölwechsel im Angebot und dadurch Marktanteile gewonnen. 2012 haben diese Anbieter für das Durchführen des Ölwechsels jedoch zwei Prozentpunkte verloren und führten bundesweit 4 Prozent (2011: 6 %) aller Ölwechsel durch. Zugenommen hat dagegen der Ölwechsel in Eigenregie: 2012 wurden 12 Prozent (2011: 10 %) der Ölwechsel von den Haltern selbst oder von Bekannten durchgeführt, das sind zwei Prozentpunkte mehr als 2011. 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 Markenwerkstätten durchgeführt. So lag deren Marktanteil bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen bei 89 Prozent (2011: 87 %); ganz kontinuierlich sinkt dieser Anteil auf 32 Prozent (2011: 36 %) bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Mit dem Fahrzeugalter steigt dafür der Anteil der freien Werkstätten und Tankstellen, die an den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen nur 4 Prozent (2011: 6 %) der Ölwechsel durchführten, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen dagegen auf 42 Prozent (2011: 46 %) kommen. Ähnlich entwickelte sich der Do-it-yourself-Anteil, der von 5 Prozent bei den unter zwei Jahre alten

43 VERWENDETE ÖLSORTE

2012 nach Fahrzeugalter



Nummer dieser Grafik bis 2009: 48 / Quelle: DAT

Fahrzeugen auf 21 Prozent (2011: 14 %) bei acht Jahre und älteren Fahrzeugen stieg.

Motorlsorte oft unbekannt

Ein qualitativ hochwertiges Öl scheint für die Fahrzeugalter (oder auch die Werkstätten) wichtig zu sein. Der Anteil dieser 0W-30- und 0W-40-Schmierstoffe sowie sonstiger Synthetik-Öle (vgl. Grafik 42) liegt bei 40 Prozent und blieb somit gegenüber den Vorjahren fast unverändert (2011: 40 %; 2010: 42 %; 2009: 42 %). Mehr als ein Drittel der Fahrzeugalter (38 %) konnte oder wollte allerdings nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors seines Fahrzeugs tatsächlich eingefüllt wurde. Je nach Fahrzeugalter wissen zwischen 36 Prozent bis 40 Prozent der Nutzer nicht, welche Motorlsorte sie allgemein verwenden (Grafik 43).

3. Instandsetzungsbereich
3.1 Mehr Verschleißreparaturen

Nachdem es den Herstellern und Importeuren gelungen war, die Lebensdauer fast aller Verschleiaggregate zu verlängern, hatte dies zur Folge, dass die Zahl der Verschleißreparaturen je Pkw und Jahr tendenziell immer weiter zurückging. 2012 ist sie mit 0,65 (2011: 0,62) derartigen Reparaturen pro Pkw wieder leicht gestiegen (Grafik 44). Wie sich diese Entwicklung fortsetzen wird, bleibt abzuwarten. Bei Ver-


44 HÄUFIGKEIT VON VERSCHLEISSREPARATUREN

2003 bis 2012 (Basis: Pkw-Bestand)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,86	0,76	0,79	0,75	0,72	0,70	0,62	0,67	0,62	0,65

Nummer dieser Grafik bis 2009: 49 / Quelle: DAT

schleireparaturen besteht jedoch ein signifikanter Zusammenhang zwischen dem Fahrzeugalter und der jährlichen Fahrleistung. So lag das Durchschnittsalter des Pkw-Bestands 2012 bei 8,5 Jahren (vorläufige Annahme; die KBA-Bestandszahlen

lagen bei Redaktionsschluss noch nicht vor) und bliebe damit auf Vorjahresniveau. Gleichzeitig ist die jährliche Fahrleistung von 13.660 Kilometern auf 14.300 Kilometer angestiegen, was die Zunahme bei den Verschleißreparaturen erklären könnte.

45 INSTANDSETZUNGEN

nach Kfz-Alter 2012
Reparaturen pro Jahr und Pkw

Unter 2 Jahre 0,06

2 bis unter 4 Jahre 0,25

4 bis unter 6 Jahre 0,60

6 bis unter 8 Jahre 0,69

8 Jahre und älter 0,98

Alle Fahrzeuge 0,65

Nummer dieser Grafik bis 2009: 50 / Quelle: DAT

46 HÄUFIGKEIT VON

Austausch- und Reparaturarbeiten 2012

Bremsbeläge 13 %

Motor 9 %

Elektrische Anlage 8 %

Lenkung/
Radaufhängung 7 %

Motorelektrik 6 %

Abgasanlage 5 %

Bremsanlage 5 %

Stoßdämpfer 3 %

Getriebe/Kupplung 3 %

Rostschäden 2 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 51 / Quelle: DAT

0,65

**Verschleißreparaturen
pro Pkw wurden 2012
durchschnittlich vor-
genommen.**

Speziell bei den Verschleißreparaturen muss man jedoch mutmaßen, dass die Fahrzeugalter die eine oder andere eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen lassen.

Insgesamt wurden 2012 an 38 Prozent (2011: 35 %) aller Fahrzeuge Verschleißschäden beseitigt. An Fahrzeugen, die tatsächlich repariert wurden, fielen damit zirka 1,7 (2011: 1,8) Reparaturen an. Betrachtet man diese Reparaturen bezogen auf das Fahrzeugalter, so wurden nur an 4 Prozent (2011: 16 %) der bis zwei Jahre alten Fahrzeuge Verschleißschäden besei-

47 EINFLUSS DES FAHRZEUGALTERS AUF SCHADENSHÄUFIGKEIT

2012 Mehrfachnennungen möglich

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 %	3 %	10 %
Elektrische Anlage	2 %	2 %	10 %	12 %	11 %
Rostschäden	0 %	0 %	0 %	1 %	4 %
Motorelektrik	0 %	2 %	4 %	6 %	10 %
Bremsanlage (ohne Beläge)	0 %	2 %	4 %	4 %	9 %
Getriebe/Kupplung	0 %	1 %	3 %	1 %	5 %
Motor	2 %	5 %	6 %	8 %	13 %
Stoßdämpfer	0 %	1 %	2 %	4 %	6 %
Lenkung/Radaufhängung	0 %	2 %	8 %	6 %	10 %
Bremsbeläge	0 %	6 %	15 %	20 %	18 %
Sonstiges	1 %	4 %	8 %	4 %	3 %
Gesamt	0,06	0,25	0,60	0,69	0,98

Nummer dieser Grafik bis 2009: 52 / Quelle: DAT

48 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER VERSCHLEISSREPARATUREN

2003 bis 2012

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

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Markenwerkstatt	45 %	41 %	46 %	49 %	49 %	45 %	43 %	43 %	47 %	44 %
Freie Werkstatt	33 %	37 %	35 %	35 %	33 %	37 %	40 %	43 %	42 %	44 %
Tankstelle	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Selbst ohne fremde Hilfe	9 %	7 %	6 %	5 %	6 %	7 %	7 %	7 %	4 %	5 %
Mit Hilfe eines Bekannten	6 %	7 %	9 %	4 %	8 %	9 %	7 %	5 %	4 %	5 %
Keine Angaben	6 %	8 %	4 %	7 %	4 %	2 %	2 %	2 %	3 %	1 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 53 / Quelle: DAT

tigt. Dieser starke Rückgang im Vergleich zum Vorjahr ist ein Zeichen der deutlich gestiegenen Fahrzeugqualität. Die höchste Reparaturquote war erwartungsgemäß an den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen zu verzeichnen. An 54 Prozent (2011: 48 %) der Pkw dieser Altersklasse wurden im Jahr 2012 Reparaturen durchgeführt.

Mehr Verschleiß bei älteren Fahrzeugen

Grafik 45 zeigt die Häufigkeit von Verschleißreparaturen je Pkw in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter. Sehr deutlich wird an dieser Auswertung, dass ein steigendes Fahrzeugalter mehr Reparaturen zur Folge hat. Besonders bei den vier bis sechs Jahre alten Fahrzeugen war eine deutliche Zunahme von 0,35 auf 0,6 Instandsetzungen zu beobachten. Die unter zwei Jahre alten Pkw zeigten dagegen eine wesentlich niedrigere Quote als im Vorjahr. Hier lag die Zahl bei 0,06 (2011: 0,19). Speziell der Austausch von Bremsbelägen, Reparaturen am Motor und häufigere Störungen an der elektrischen Anlage waren bei den Fahrzeugen ab einem Alter von zwei Jahren zu beobachten. Dieser Trend setzt sich fort, je älter die Fahrzeuge wer-

den. Ab dem sechsten Jahr wurden zudem verstärkt Reparaturen an den Stoßdämpfern, der Lenkung und den Radaufhängungen vorgenommen. Für den weiteren Anstieg der Reparaturquote ab dem sechsten Jahr sind ferner die Reparaturen an der Lenkung und der Bremsanlage sowie an der Motorelektrik verantwortlich.

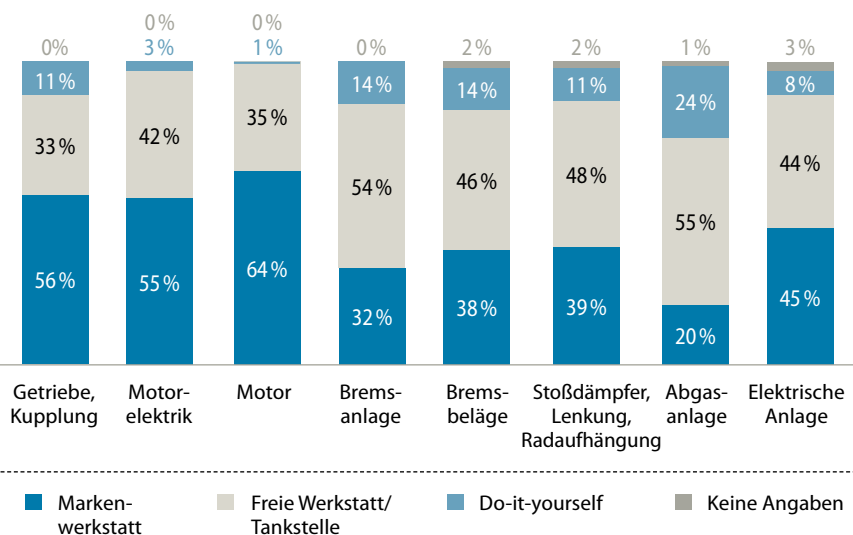
Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten ist in **Grafik 46** zu sehen, wobei der Ersatz von Bremsbelägen und die Reparaturen am Motor 2012 die Spitzenplätze einnahmen. Den Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenshäufigkeit der wesentlichen Verschleißteile und Aggregate verdeutlicht **Grafik 47**.

3.2 Markenwerkstättenanteil bei Verschleißreparaturen gestiegen

Die Markenwerkstätten führten 2012 44 Prozent der Verschleißreparaturen durch (2011: 47 %) – etwas weniger als im Vorjahr. Die freien Werkstätten erreichten dagegen einen Marktanteil von 44 Prozent und konnten nach 42 Prozent im Jahr 2011 ihre Bedeutung weiter ausbauen. Dies zeigt **Grafik 48**, die auch ausweist, dass die Reparaturen

49 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON INSTANDSETZUNGSARBEITEN

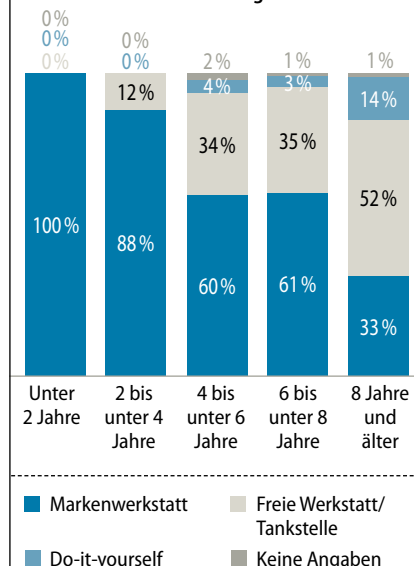
nach Aggregaten 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 54 / Quelle: DAT

50 REPARATURDURCHFÜHRUNG

nach Ort und Fahrzeugalter 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 55 / Quelle: DAT

im Do-it-yourself-Verfahren gegenüber dem Vorjahr auf gleichem Niveau geblieben sind. Sie liegen zusammengerechnet weiterhin bei 11 Prozent (2011: 11 %).

Untersucht man den Ort der Durchführung von Instandsetzungsarbeiten bezogen auf die Aggregate (**Grafik 49**), so fällt auf, dass die freien Werkstätten sehr gut bei Reparaturen an der Abgas- und Bremsanlage abschneiden. Hohe Marktanteile sicherten sie sich ebenfalls bei der Beseitigung von Schäden an Stoßdämpfern, Lenkung und Radaufhängung. Gerade sogenannte Autoschnelldienste („Fast-Fitter“) 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 freien Werkstätten oder im Do-it-yourself-Verfahren durchgeführt. Dies zeigt **Grafik 50**. Bei den unter acht Jahre alten Fahrzeugen liegt der Vertragswerkstättenanteil noch bei 61 Prozent (2011: 61 %), sind die Fahrzeuge hingegen acht Jahre und älter, haben diese Betriebe nur noch einen Anteil von 33 Prozent (2011: 37 %).

Sehr unterschiedlich verhalten sich die Halter neu bzw. gebraucht gekaufter Fahrzeuge (**Grafik 51**). Die ehemaligen Neuwagenkäufer gingen 2012 seltener in die Markenwerkstatt (2012: 55 %; 2011: 64 %), sondern suchten zu großen Teilen die frei-

51 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON REPARATUREN

2012 nach Fahrzeugerwerb

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

	Neu gekauft	Gebraucht gekauft
Markenwerkstatt	55 %	38 %
Freie Werkstatt	40 %	46 %
Tankstelle	1 %	1 %
Selbst ohne fremde Hilfe	2 %	6 %
Mit Hilfe eines Bekannten	1 %	7 %
Keine Angaben	1 %	2 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 56 / Quelle: DAT

en Betriebe auf (2012: 40 %; 2011: 26 %). Bei den Haltern, die ein gebrauchtes Fahrzeug gekauft hatten, lagen die Markenwerkstätten ein wenig mehr im Trend (2012: 38 %; 2011: 36 %), wohingegen die freien Werkstätten etwas an Anteilen verloren (2012: 46 %; 2011: 52 %). Da die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt 5,4 Jahre (2011: 5,6) alt waren, die gebraucht gekauften dagegen 9,8 Jahre (2011: 9,7), ist dieser Unterschied speziell bei den Anteilen der Markenwerkstätten vornehmlich auf das Fahrzeugalter zurückzuführen.

Ein weiterer Unterschied ergibt sich bei der Betrachtung von Autofahrern und Autofahrerinnen. Die männlichen Fahrzeughalter gingen 2012 zu 48 Prozent (2011: 50 %) in die Markenwerkstatt, um Verschleißreparaturen beseitigen zu lassen. Bei den Frauen waren es 37 Prozent (2011: 41 %).

Wie auch bei der Durchführung der großen Inspektion im Wartungsbereich lag

der Vertragswerkstättenanteil bei den deutschen Marken bei Verschleißreparaturen unter dem der Importmarken. Der Unterschied war mit 42 Prozent (2011: 46 %) zu 50 Prozent (2011: 48 %) geringer als bei den Wartungsarbeiten.

3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug ist 2012 gestiegen, Gleiches gilt für den finanziellen Aufwand für diese Reparaturen. Während die Fahrzeughalter 2011 durchschnittlich nur 173 Euro investierten, wendeten sie im Jahr 2012 durchschnittlich 215 Euro je Fahrzeug für die Beseitigung von Verschleißschäden auf (**Grafik 52**). Diese 215 Euro bedeuten bei der Jahresfahrleistung von 14.300 Kilometern einen Reparaturaufwand von 1,5 Cent pro Kilometer (2011: 1,3 Cent/km), etwas mehr im Vergleich zu 2011, als die Jahreslaufleistung niedriger war.

52 REPARATURAUFWENDUNGEN

2012 nach Fahrzeugalter in Euro

Unter 2 Jahre | 4

2 bis unter 4 Jahre | 47

4 bis unter 6 Jahre | 201

6 bis unter 8 Jahre | 274

8 Jahre und älter | 321

Alle Fahrzeuge | 215

Nummer dieser Grafik bis 2009: 57 / Quelle: DAT

Es wurde schon erwähnt, dass 2012 nur an 38 Prozent (2011: 35 %) 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 566 Euro (2011: 494 Euro) investiert wurden. Der Aufwand für Verschleißreparaturen fällt mit der Jahresfahrleistung zwar absolut, aber bei weitem nicht so stark wie die Fahrleistung selbst. Bei einer Jahresfahrleistung unter 10.000 Kilometern lag der Reparaturaufwand für alle Pkw bei 2,7 Cent pro Kilometer (2011: 1,76 Cent/km) und bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 Kilometern bei 0,69 Cent je Kilometer (2011: 0,84 Cent/km). Die entsprechenden Daten

53 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON UNFALLREPARATUREN

2003 bis 2012

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Markenwerkstatt	60 %	52 %	51 %	59 %	58 %	56 %	52 %	56 %	59 %	56 %
Freie Werkstatt	28 %	35 %	36 %	36 %	35 %	36 %	43 %	39 %	37 %	42 %
Tankstelle	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Selbst ohne fremde Hilfe	3 %	4 %	5 %	3 %	0 %	2 %	2 %	1 %	2 %	0 %
Mit Hilfe eines Bekannten	1 %	6 %	4 %	1 %	5 %	3 %	3 %	4 %	2 %	2 %
Keine Angaben	8 %	3 %	4 %	1 %	2 %	3 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 58 / Quelle: DAT

54 ORT DER DURCHFÜHRUNG

von Unfallreparaturen 2012

Markenwerkstatt	56 %
Freie Werkstatt/ Tankstelle	42 %
Selbst oder mit Bekanntenhilfe	2 %
Keine Angaben	0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 59 / Quelle: DAT

für die tatsächlich reparierten Fahrzeuge waren 8,7 bzw. 1,81 Cent pro Kilometer (2011: 6,5 bzw. 2,04 Cent/km). Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanz-

basis durchgeführt wurden, sind in den genannten Beträgen nicht berücksichtigt.

3.4 Unfallreparaturen

2012 wurde im Auftrag der Fahrzeughalter an 8,9 Prozent (2011: 9,9 %) aller Pkw eine Unfallreparatur durchgeführt. Bei wem die Halter diese Unfallreparaturen in Auftrag gegeben haben, zeigen die **Grafiken 53** und **54**. Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Bei der Feststellung von (Unfall-)Schäden am Fahrzeug können Privatkunden zusätzlich auf Schadengutachten von Sachverständigen zurückgreifen. Diese stellen im Rahmen einer Fahrzeuguntersuchen und der Nutzung spezieller Software wie beispielsweise der DAT-Schadenkalkulation den

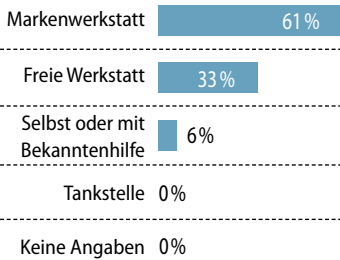
215 Euro

je Fahrzeug gaben die Halter 2012 im Schnitt für Verschleißreparaturen aus.



55 WARTUNGSMARKT

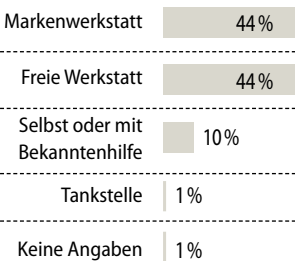
2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 60 / Quelle: DAT

56 REPARATURMARKT

2012 (ohne Unfall)



Nummer dieser Grafik bis 2009: 61 / Quelle: DAT

Schadenumfang, Reparaturkosten, Wertminderung (bei Unfallschäden) etc. fest. Die großen Sachverständigenorganisationen sind mittlerweile im Internet präsent, so findet sich zum Beispiel eine Liste der bundesweit tätigen DAT-Sachverständigen auf www.dat.de.

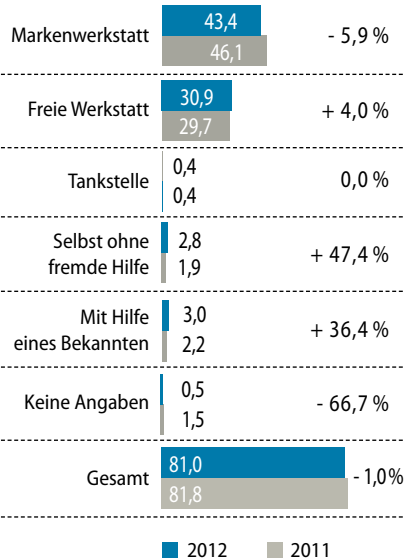
Werden Unfallschäden in einer Werkstatt repariert, so haben die Markenwerkstätten 3 Prozent verloren, die freien Werkstätten haben 5 Prozent gewonnen. Der hohe Marktanteil der freien Werkstätten im Vergleich zu den Jahren vor 2003 ist auch Folge der aktiven „Schadensteuerung“ durch die Versicherer. Die Änderung des Schadenersatzrechts zum 1. August 2002, die schon für 2003 hätte erwarten lassen, dass die Werkstätten insgesamt Marktanteile gewinnen, hat jetzt scheinbar ebenso gegriffen wie die Änderung des Gewährleistungsrechts im Gebrauchtwagengeschäft.

Junge Fahrzeuge häufiger in der Markenwerkstatt

Wie bei Wartung und Verschleiß ist auch bei Unfallreparaturen das Fahrzeugalter ein wichtiges Kriterium dafür, wo diese in Auftrag gegeben werden. Für 80 Prozent (2011: 78 %) der Halter unter vier Jahre

57 GESAMTMARKT

2011 und 2012 Wartungs- und Reparaturarbeiten in Millionen Stück



Nummer dieser Grafik bis 2009: 62 / Quelle: DAT

38 Prozent
der Wartungs- und Verschleißreparaturen führten 2012 freie Werkstätten durch.

alter Fahrzeuge ist die Markenwerkstatt die richtige Adresse; bei mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gilt dies nur noch für immerhin 27 Prozent (2011: 32 %). Dagegen werden bei den wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen Unfallreparaturen zu 66 Prozent (2011: 59 %) in freien Werkstätten in Auftrag gegeben.

War das Fahrzeug ursprünglich neu gekauft, beauftragten die Fahrzeughalter zu 64 Prozent (2011: 65 %) eine Vertragswerkstatt mit der Instandsetzung eines Unfallschadens; bei gebraucht gekauften waren es nur noch 47 Prozent (2011: 53 %). Man muss bei diesen Berechnungen allerdings davon ausgehen, dass bei kleineren Schäden die Fahrzeuge gelegentlich unrepariert weiterbenutzt werden. In zahlreichen Fällen wird ein unfallbeschädigtes Fahrzeug aber auch unrepariert beim Handel in Zahlung gegeben, weshalb Unfallschäden häufig von Kfz-Betrieben in eige-

ner Regie instandgesetzt werden. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung ist jedoch 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.

Sicherheit und fiktive Abrechnung

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

Immer noch nutzen Unfallgeschädigte die Möglichkeit der fiktiven Schadenabrech-





58 MARKANTEILE IM WARTUNGS- UND REPARATURMARKT

2003 bis 2012 (ohne Unfallreparaturen)

Marktanteil	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Markenwerkstatt	53 %	52 %	55 %	56 %	58 %	55 %	53 %	54 %	56 %	54 %
Freie Werkstatt	29 %	31 %	30 %	30 %	28 %	33 %	36 %	35 %	36 %	38 %
Tankstelle	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	0 %
Selbst ohne fremde Hilfe	6 %	4 %	4 %	4 %	3 %	4 %	4 %	5 %	2 %	3 %
Mit Hilfe eines Bekannten	5 %	5 %	7 %	4 %	6 %	5 %	5 %	3 %	3 %	4 %
Keine Angaben	6 %	7 %	4 %	6 %	5 %	3 %	1 %	3 %	2 %	1 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 63 / Quelle: DAT

nung, sehr zum Leidwesen des Kfz-Gewerbes. Denn diese Abrechnungsvariante hat vielfach zur Folge, dass kleinere Schäden gar nicht repariert werden oder dass der Schaden „billiger“ im Do-it-yourself-Verfahren oder gelegentlich auch im Ausland („Reparaturtourismus“) beseitigt wird.

4. Zusammenfassung

4.1 Wartungs- und Reparaturmarkt

Im Auftrag der Fahrzeughalter wurden 2012 je Pkw 0,90 Wartungsarbeiten, 0,65 Verschleiß- und 0,09 Unfallreparaturen

durchgeführt, insgesamt sind dies an jedem Pkw 1,64 Arbeiten (2011: 1,68; 2010: 1,68; 2009: 1,58). Aufgrund des vorläufig geschätzten gestiegenen Fahrzeugbestands (einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge) ist damit die Gesamtzahl der von den Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten gefallen, und zwar um 1 Prozent. Dies verdeutlicht [Grafik 57](#).

Bei allen Wartungsarbeiten war 2012 ein Rückgang zu verzeichnen, die Verschleißreparaturen nahmen dagegen zu. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt [Grafik 55](#), wo-

nach die freien Werkstätten in diesem Teilbereich auf einem konstanten Niveau blieben, die Vertragswerkstätten mit minus 1 Prozent einen leichten Rückgang zu verzeichnen hatten. Der Do-it-yourself-Bereich ist bei der Fahrzeugwartung dagegen um 3 Prozent gestiegen.

Freie Werkstätten gewinnen Marktanteile bei Reparaturen

Die freien Werkstätten haben 2012 ihren Marktanteil bei der Durchführung von Verschleißreparaturen um 2 Prozent gesteigert ([Grafik 56](#)). Bei der Durchführung von Unfallreparaturen gewannen sie fünf Prozentpunkte hinzu und halten jetzt in diesem Bereich einen Anteil von 42 Prozent ([Grafik 54](#)). Die Markenwerkstätten erreichten bei Verschleißreparaturen 2012 einen Marktanteil von 44 Prozent, nach 42 Prozent im Jahr 2011. Bei Unfallreparaturen ging ihr Geschäftsanteil von 59 Prozent im Jahr 2011 auf 56 Prozent zurück. Die Marktanteile bei Unfall- und bei Verschleißreparaturen, aber auch bei der Wartung beinhalten die [Grafiken 54 bis 56](#).

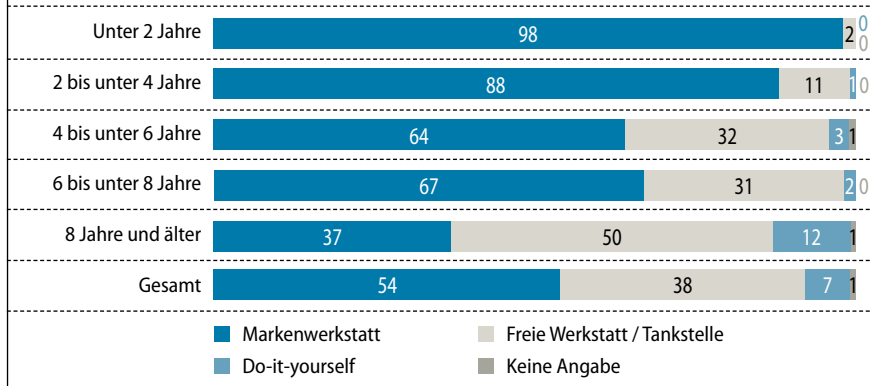
Die Marktanteile der Systemanbieter haben sich sowohl bei der großen Inspektion als auch bei der Verschleißreparatur etwas vergrößert, bei den Unfallreparaturen sind die Anteile hingegen ein wenig zurückgegangen. Die Prozentwerte für 2012 lagen für große Inspektionen bei 4,7 Prozent (2011: 5,5 %), für Unfallreparaturen bei 7,2 Prozent (3,0 %) und für Verschleißreparaturen bei 7,0 Prozent (8,8 %). Welche Rolle die Systemanbieter im Werkstattgeschäft weiter spielen, bleibt abzuwarten. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation insgesamt auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) informiert [Grafik 58](#).

Bei älteren Fahrzeugen dominieren die freien 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 Markenwerkstatt zu den freien Betrieben, die laut [Grafik 59](#) bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten überholen. Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren kommen bei Fahrzeugen, die acht Jahre und älter sind, häufiger zur Anwendung. Der Anteil liegt hier bei 12 Prozent.

59 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGS- UND REPARATURARBEITEN

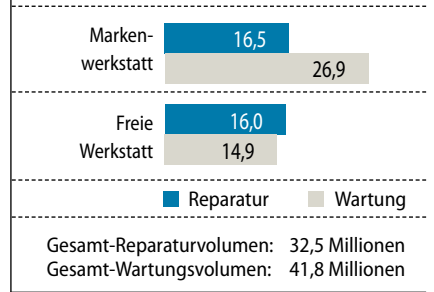
2012 nach Fahrzeugalter in Prozent (ohne Unfall)



Nummer dieser Grafik bis 2009: 64 / Quelle: DAT

60 AUFTRAGSVOLUMEN

des Kfz-Handwerks 2012 in Millionen Stück



Nummer dieser Grafik bis 2009: 65 / Quelle: DAT

4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

2012 ist die Zahl der Kfz-Betriebe nur noch geringfügig gesunken. Gab es 2011 noch 38.000 Kfz-Betriebe, so waren es im Jahr 2012 37.800, also 200 Betriebe weniger. Im Krisenjahr 2009 lag die Gesamtzahl der Betriebe bei 38.300, ganze 500 weniger als 2012. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man das Ergebnis der DAT-Untersuchung über das Kundendienstverhalten betrachtet und die Wettbewerbssituation dieser Betriebe berücksichtigt.

Die insgesamt 37.800 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter ein Volumen von 74,3 Millionen Reparatur- und Wartungsaufträgen. Gegenüber 2011 (75,8 Mio. Aufträge) ein Minus von 2,0 Prozent (**Grafik 60**). Aufgeschlüsselt nach Fahrzeugalter (**Grafik 59**) wird deutlich, dass die Anteile der Markenwerkstätten bei zunehmendem Alter kontinuierlich abnehmen und insgesamt im Jahr 2012 54,0 Prozent aller Werkstattaufträge für sich verbuchen konnten. Das ist im Vergleich zum Vorjahr (2011: 56 %) ein Rückgang um 2 Prozentpunkte (2010: 54,0 %; 2009: 53,0 %).

Zunahme der Aufträge für die einzelnen Betriebe

Legt man für 2012 einen vorläufig geschätzten Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge zugrunde (49,411 Mio.), dann hatte jeder der 37.800 Kfz-Betriebe statistisch 1.307 (2011: 1.281) Fahrzeuge zu betreuen. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,64 (2011: 1,68) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt 92 Prozent

(2011: 92 %). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.307 Fahrzeuge, sondern nur 1.199 (2011: 1.179) Fahrzeuge betreute. Bei 1,64 Arbeiten pro Pkw entfielen damit auf jeden Kfz-Betrieb durchschnittlich 1.966 Aufträge durch die Fahrzeughalter. Das ist gegenüber 2011 (1.980 Aufträge) ein Minus von 0,7 Prozent.

Werkstattkunden sehr zufrieden

Wie schon in den Vorjahren waren auch 2012 die Werkstattkunden mit ihrer Werkstatt insgesamt gesehen sehr zufrieden und urteilten im Schnitt durchweg mit Noten besser als 2. Die Bewertung der Fahrzeughalter insgesamt zeigt **Grafik 61**, wobei die Käufer neuer Fahrzeuge ähnlich gute Noten vergeben wie diejenigen gebrauchter Pkw. Vergleicht man die Bewertungen insgesamt mit den Noten des Vorjahres, zeigen sich kaum Unterschiede. Lediglich die Lage der Betriebe scheint in der Wahrnehmung der Kunden etwas besser zu sein als noch im Vorjahr. Etwas schlechter schnitten die Werkstätten in der Einhaltung eines Kostenvoranschlags sowie bei der kurzfristigen Terminvereinbarung ab. Jedoch sind die Benotungen insgesamt auf einem guten Niveau, denn bei den meisten Betrieben sind die Kunden mindestens zufrieden, wenn nicht gar sehr zufrieden. Auffällig ist in diesem Zusammenhang, dass die Frauen 2012 ihre Werkstatt durchweg besser bewerten als die Männer. Was die negativen Bewertungen beider Gruppen betrifft, so gab es 2012 unter den Werkstattkunden rund 2 Prozent (2011: 4 %), die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur wenig oder gar nicht zufrieden waren.

37.800
Kfz-Betriebe gab es
2012, das sind 200
weniger als 2011.

Werkstatttreue lässt nach

Betrachtet man die Bedeutung des Werkstattgeschäfts für die Betriebe sowie deren gesamtwirtschaftliche Relevanz, wird deutlich, dass in Zeiten des schärferen Wettbewerbs die Kundenbindung sowie die Kundenbegeisterung entscheidend zu dem Erfolg einer Werkstatt beitragen.

83 Prozent der Autofahrer, die ihr Fahrzeug in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, brachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren demnach also Stammkunden (2011: 88 %). Dieser Kundenstammanteil verschlechterte sich um 5 Prozent. Die „Werkstatttreue“ unterscheidet sich jedoch deutlich vor dem Hintergrund, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht gekauft wurde. Diejenigen, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, blieben zu 87 Prozent (2011: 91 %) ihrer Werkstatt treu. Wurde das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann traf dies für 80 Prozent (2011: 84 %) der Halter zu. Die Fahrer von Importmarken gingen zu 86 Prozent (2011: 89 %) immer in dieselbe Werkstatt, die Fahrer deutscher Marken zu 82 Prozent (2011: 87 %), was in beiden Fällen einen Rückgang der Werkstatttreue anzeigt. Bei den Fahrzeughaltern ab 50 Jahren und älter blieben im Jahr 2012 ganze 89 Prozent (2011: 91 %) ihrer ganz bestimmten Werkstatt kontinuierlich treu. Im Bereich der 30- bis 49-Jährigen hat sich im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls eine negative Entwicklung voll-

61 WERKSTÄTTEN IM URTEIL DER KUNDEN

2011 und 2012 Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

	2011	2012
Höflichkeit des Personals	1,4	1,4
Termineinhaltung	1,4	1,4
Sach- und Fachkenntnis des Personals	1,5	1,5
Telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,5	1,5
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,5	1,5
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,6	1,6
Bemühen um reelle Beratung	1,6	1,6
Optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,6	1,6
Einhaltung des Kostenvoranschlages	1,5	1,6
Kurzfristige Terminvereinbarung	1,6	1,7
Ersatzteilbeschaffung	1,7	1,7
Gesamteindruck des Betriebes	1,8	1,8
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	1,9	1,9
Lage des Betriebes	2,0	1,9

Nummer dieser Grafik bis 2009: 66 / Quelle: DAT

zogen, denn die Treue dieser Altersgruppe lag im Jahr 2011 bei 85 Prozent und fiel 2012 auf 77 Prozent.

Entgegen den Erwartungen, dass die Werkstatttreue mit dem zunehmenden Alter des Pkw abnehmen würde, bleiben die

Halter dieser Fahrzeuge ihren Werkstätten erstaunlich treu. So wurden auch im Jahr 2012 Pkw bis zu einem Alter von acht Jahren noch zu einem sehr großen Teil, nämlich zu insgesamt 82 Prozent (2011: 91 %) in ein und dieselbe Werkstatt gebracht. Dieser

Trend bleibt konstant, denn selbst Fahrzeuge, die älter als acht Jahre sind, werden 2012 noch zu 83 Prozent (2011: 84 %) immer in derselben Werkstatt betreut.

Wenn es um die Kosten geht, ist die Einholung eines Kostenvoranschlags für viele Werkstattkunden immer noch unüblich. Im Jahr 2012 wurden zwar etwas mehr Kostenvoranschläge eingeholt als 2011, allerdings liegt dieser Wert bei den Wartungsarbeiten nur bei 39 Prozent (2011: 36 %). Wenn ein Kostenvoranschlag eingeholt wurde, dann zu 35 Prozent von einer und nur zu 4 Prozent von mehreren Werkstätten. Vor der Erteilung von Reparaturaufträgen waren es immerhin 68 Prozent (61 % und 7 %). Die entsprechenden Anteile 2011 lagen bei 36 Prozent (32 % und 4 %) bzw. 65 Prozent (58 % und 7 %).

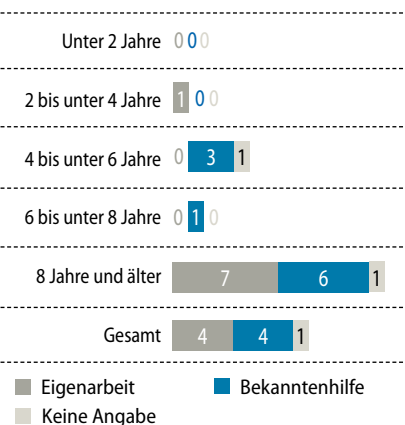
Do-it-yourself zum Vorjahr gestiegen

Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2012 nicht zufrieden sein. Dies gilt für die freien und die Markenwerk-



62 DO-IT-YOURSELF-ANTEIL

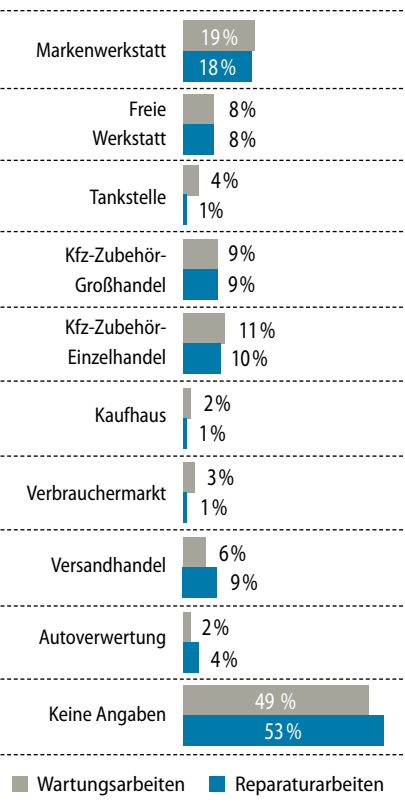
2012 bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeugalter in Prozent



Nummer dieser Grafik bis 2009: 67 / Quelle: DAT

63 DO-IT-YOURSELF

Einkaufsquellen für Ersatzteile 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 68 / Quelle: DAT



56 Prozent
der Halter bewerten die
Dichte des Kunden-
dienstnetzes als wich-
tiges Kaufkriterium.

stätten gleichermaßen. Ein Faktor sind hierbei die noch immer zahlreichen Arbeiten, die im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu großen Teilen in Schwarzarbeit) erledigt werden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden 2012 zirka 8,0 Prozent (2011: 5,0 %) oder rund 6,5 Millionen

(2011: 4,1 Mio.) aller Arbeiten von den Haltern selbst oder von „Bekannten“ erledigt. Rechnet man dem Do-it-yourself auch die rund 0,8 Millionen Arbeiten zu, zu denen keine Angaben gemacht wurden, dann kann man von rund 7,3 Millionen (2011: 5,6 Mio.) Arbeiten ausgehen, die im Do-it-

yourself-Verfahren erledigt wurden. Dies sind deutlich mehr als noch ein Jahr zuvor. Lediglich 2010 lag die entsprechende Zahl bei rund 7,9 Millionen und damit noch höher als 2012. Weiterhin gilt jedoch, dass der Do-it-yourself-Anteil mit dem Fahrzeugalter zunimmt. Dies sieht man deutlich

7,3 Millionen Arbeiten erledigten die Fahrzeughalter 2012 per „Do-it-yourself“.

in **Grafik 62**. Fahrzeuge, die älter als acht Jahre sind, haben bei Wartung und Reparatur einen Do-it-yourself-Anteil von rund 13 Prozent (2011: 8 %). Addiert man dazu die Anteile „keine Angabe“, belaufen sich diese Arbeiten auf 14 Prozent (2011: 10 %). Damit diese Arbeiten selbst durchführbar sind, beschaffen sich die Fahrzeughalter die Ersatzteile bei unterschiedlichen Quellen. **Grafik 63** zeigt, dass diese Ersatzteile zu einem großen Teil (soweit überhaupt Angaben dazu gemacht wurden) in den Vertragswerkstätten gekauft wurden. Den dabei entstehenden Kundenkontakt könnten diese Werkstätten nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen. Ferner ist natürlich für diesen Kreis der Fahrzeughalter der Kfz-Zubehör-Groß- und Einzelhandel als Einkaufsquelle wichtig.

Kenntnisse über das eigene Fahrzeug

Im Zusammenhang mit den Do-it-yourself-Arbeiten spielt das tatsächliche technische Know-how der Autofahrer eine entscheidende Rolle (vgl. **Grafik 64**). Von den 2012 insgesamt 3.891 repräsentativ befragten Autofahrern gaben 55 Prozent an, die technischen Funktionen ihres Fahrzeugs genau zu kennen. Besonders die männlichen Verkehrsteilnehmer geben dies mit 70-prozentiger Sicherheit zu. Frauen beantworten diese Frage nur zu 30 Prozent mit „Ja“. Bezogen auf das Alter der Fahrer sind 30- bis 49-Jährige mit 58 Prozent die technisch Versiertesten. Wenn allerdings Störungen am Fahrzeug auftreten, ist die Motivation, diese auch eigenhändig zu beheben, relativ niedrig: Gerade einmal 26 Prozent trauen sich das zu bzw. starten den Versuch, aktiv am Fahrzeug zu reparieren. Wenn es um die Frage geht, ob der Wagen stets in technisch einwandfreiem Zustand sein soll, so stimmen 89 Prozent der Autofahrer dieser Ansicht zu. Männer geben sich hier mit 91 Prozent wesentlich akkurater als die Frauen, die der Umfrage zufolge zu 84 Prozent stets auf einwandfreie Technik ihres Fahrzeugs Wert legen. Die-

64 TECHNISCHES KNOW-HOW DER AUTOFAHRER

2012	Ja	Nein	Keine Angaben
Kenne technische Funktionen meines Autos genau	55 %	43 %	2 %
Versuche technische Störungen selbst zu beheben	26 %	73 %	1 %
Mein Auto muss immer technisch einwandfrei sein	89 %	10 %	1 %
Kleinere Roststellen und Kratzer werden sofort beseitigt	62 %	36 %	2 %

Grafik ist neu mit dieser Ausgabe 2013 / Quelle: DAT

65 KAUFKRITERIUM DICHT DES KUNDENDIENSTNETZES

2011 und 2012 Bewertung mit „sehr wichtig/wichtig“	2011	2012
Gebrauchtwagenkäufer Frauen	70,2 %	63,0 %
Gebrauchtwagenkäufer Männer	69,0 %	67,0 %
Neuwagenkäufer Frauen	76,8 %	74,0 %
Neuwagenkäufer Männer	82,6 %	78,0 %
Fahrzeughalter Frauen in Bezug auf den nächsten Pkw-Kauf	59,6 %	55,0 %
Fahrzeughalter Männer in Bezug auf den nächsten Pkw-Kauf	61,5 %	56,0 %

Grafik seit Ausgabe 2011 / Quelle: DAT

se sind auch bei kleinen Roststellen und Kratzern eher tolerant und kümmern sich nur zu 50 Prozent um deren zeitnahe Beseitigung. Männer dagegen werden zu 69 Prozent sofort aktiv.

5. Bedeutung des Kundendienstnetzes drastisch zurückgegangen

Die Bedeutung der Werkstätten zeigt sich in der speziellen Auswertung nach der Dichte des Kundendienstnetzes. Im Durchschnitt bewerteten 2012 alle der repräsentativ befragten Fahrzeughalter das Kaufkriterium „Dichte des Kundendienstnetzes“ zu 56 Prozent als wichtig oder gar sehr wichtig (2011: 61 %; 2010: 59 %, 2009: 60 %). Bei den Neuwagenkäufern waren es 2012 nur 64 Prozent (2011: 80 %; 2010: 78 %; 2009: 74 %) und bei den Gebrauchtwagenkäufern lediglich noch 48 Prozent (2011: 70 %; 2010: 64 %; 2009: 60 %). Betrachtet man die Zahlen in **Grafik 65**, zeigt sich in allen Teilbereichen ein Rückgang. Besonders deutlich war dies bei den Gebrauchtwagenkäuferinnen und den Neuwagenkäufern zu beobachten. Hier fielen die Werte von 70,2 Prozent auf 63 Prozent bzw. von 82,6 Prozent auf 78 Prozent. Selbst wenn die Bedeutung der Dichte des Kundendienstnetzes auf den Kauf des nächsten Pkw abgefragt wurde, waren speziell bei den Männern die Werte stark rückläufig. Dieser Trend ist alarmierend, da er die Markenwerkstätten deutlich unter Druck setzt. Die Wechselbereitschaft der Kunden ist in dieser Hinsicht somit deutlich gestiegen und zeigt eine Entwicklung, die gegenläufig zu den Zahlen der Vorjahre ist.

66 BEVORZUGTE WOCHENTAGE

für Reparatur und Wartung 2012

Wochentag	Bevorzugt von
Montag	4 %
Dienstag	4 %
Mittwoch	4 %
Donnerstag	2 %
Freitag	3 %
Samstag	3 %
Kein bestimmter	77 %
Keine Angabe	3 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 71 / Quelle: DAT

6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten

Für die Mehrheit der Autofahrer gab es auch 2012 zwischen den einzelnen Wochentagen keine ganz deutlichen Vorzüge für die Beauftragung von Reparatur- und Wartungsarbeiten. Lediglich die erste Wochenhälfte hat weiterhin gegenüber den anderen Wochentagen einen kleinen Vorsprung. Dies zeigt **Grafik 66**. Nur 7 Prozent der Befragten gaben an, sie würden Werkstätten häufiger beauftragen, wenn diese auch an Samstagen arbeiten würden (2011: 6 %). Auch die Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von 30.000 Kilometern und mehr würden nur zu 14 Prozent (2011: 15 %) die Werkstatt bei Samstags-Öffnung häufiger beauftragen. Ginge es alleine nach den mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughaltern, bräuchten die Werkstätten gar nicht daran zu denken, auch samstags zu arbeiten, denn gerade einmal 4 Prozent dieser Autofahrer hätten im Jahr 2012 dieses Angebot mit mehr Aufträgen unterstützt (2011: 2 %). ■



Allgemeiner Teil

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

Aufgrund des Rückgangs der Pkw-Preise und der gesunkenen Verkaufszahlen ist der Gesamt-Neuwagenumsatz 2012 gegenüber dem Vorjahr gefallen. Lag dieser 2011 noch bei 86,93 Milliarden Euro, so ergaben die 3,083 Millionen Neuzulassungen mit einem Durchschnittspreis von 26.780 Euro (2011: 27.390 Euro) einen Umsatz von 82,56 Milliarden Euro. Das ist ein Minus von rund 5 Prozent. Ebenfalls rückläufig war der Gebrauchtwagenumsatz. Mit 6,883 Millionen Besitzumschreibungen wurden zwar etwas mehr Gebrauchte verkauft als im Vorjahr, aller-

dings mit einem deutlich niedrigeren Durchschnittspreis (2012: 9.150 Euro; 2011: 9.740 Euro). Das ergibt einen Gesamtumsatz von 62,98 Milliarden Euro – im Vergleich zu den 66,32 Milliarden im Jahr 2011 ebenfalls ein Minus von 5 Prozent.

1. Wirtschaftliche Bedeutung NW-, GW- und Kundendienstmarkt

Die drei Teilmärkte des Gebrauchtwagenhandels – der Markenhandel, der freie Handel und der Privatmarkt – haben sich dabei sehr unterschiedlich entwickelt, so-

wohl bei der Stückzahl als auch beim Umsatz. Die **Grafiken 67** und **68** zeigen, dass der Handel gegenüber dem Privatmarkt der Gewinner des Jahres 2012 war. Insbesondere der freie Handel konnte bei den Stückzahlen im Vergleich zu 2011 um 18,3 Prozent zulegen, beim Umsatz erreichte er ein Plus von 13,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Der Markenhandel gewann bei Stückzahlen und Umsatz 3,3 Prozent bzw. 2,4 Prozent, während der Privatmarkt im Jahr 2012 der klare Verlierer war. Bezogen auf die dort verkauften Stückzahlen lag der Rückgang bei 8,6 Prozent. Aufgrund der

67 ENTWICKLUNG GEBRAUCHTWAGENMARKT PKW/KOMBI

2011 und 2012 nach Stückzahlen

Teilmarkt	2011	2012	Veränderung
Privat	3,050 Mio.	2,789 Mio.	- 8,6 %
Markenhandel	2,349 Mio.	2,426 Mio.	+ 3,3 %
Freier Handel	1,410 Mio.	1,668 Mio.	+ 18,3 %
Gesamt	6,809 Mio.	6,883 Mio.	+ 1,1 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 72 / Quelle: DAT

68 ENTWICKLUNG GEBRAUCHTWAGENMARKT PKW/KOMBI

2011 und 2012 nach Umsatz

Teilmarkt	2011	2012	Veränderung
Privat	24,07 Mrd. €	18,40 Mrd. €	- 23,5 %
Markenhandel	30,16 Mrd. €	30,87 Mrd. €	+ 2,4 %
Freier Handel	12,09 Mrd. €	13,71 Mrd. €	+ 13,4 %
Gesamt	66,32 Mrd. €	62,98 Mrd. €	- 5,0 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 73 / Quelle: DAT

freien Handel. Dieser konnte mit einem Umsatzplus von 13,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr seine Bedeutung weiter ausbauen (Umsatz 2012: 13,71 Mrd. Euro; 2011: 12,09 Mrd. Euro; 2010: 8,31 Mrd. Euro). Der Umsatz auf dem Privatmarkt ging dagegen um 5,67 Milliarden Euro stark zurück. Dennoch steckt in diesem Teilmarkt ein erhebliches Potenzial, um das sich beide Händlermärkte weiter bemühen müssen.

Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2012 auf rund 145,54 Milliarden Euro (2011: 153,25 Mrd. Euro). An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt wie im Vorjahr einen Anteil von 43,3 Prozent. Man kann davon ausgehen, dass die Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes in Zukunft weiter zunehmen wird. Gründe hierfür sind die steigende Fahrzeuglebensdauer, die bessere Fahrzeugqualität und der Trend vieler privater Autokäufer, aus Kostengründen von einem Neu- auf einen Gebrauchtwagen umzusteigen.

Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Bei einem Pkw-Bestand, einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge, von rund 49.411 Millionen Pkw im Jahr 2012 (teilweise vorläufig bzw. geschätzt) summiert sich der Gesamtaufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden auf insgesamt rund 10,6 Milliarden Euro. Basis dieser Berechnung für das Jahr 2012 ist der durchschnittliche Kostenaufwand pro Fahrzeug von 215 Euro. Auf die Fahrzeugwartung bei einem durchschnittlichen Kosten-

aufwand pro Fahrzeug von 252 Euro im Jahr 2012 entfallen rund 12,5 Milliarden 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 2012 bei geschätzten 20,6 Milliarden Euro (2011: 20,3 Mrd. Euro). Dieser Gesamtaufwand ist jedoch nicht gleichbedeutend mit dem Reparaturaufwand. Man kann davon ausgehen, dass für die Beseitigung von Unfallschäden lediglich zirka 16,5 Milliarden Euro aufgewendet wurden.

Der Aufwand für Wartungsarbeiten und die Beseitigung von Verschleißschäden bzw. Reparaturen und Unfallschäden addiert sich somit auf rund 39,6 Milliarden Euro. In diesem Betrag sind die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben selbst veranlasst wurden, z. B. an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht enthalten. Gleiches gilt für die Kosten von auf Garantie oder Kulanz durchgeführten Arbeiten. Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz 2012 etwa 92 Prozent oder rund 36,43 Milliarden Euro zugute. Der restliche Teil (rund 3,17 Mrd. Euro) fließt in Kanäle außerhalb des deutschen Kfz-Gewerbes. Die 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 wirtschaftlichen Bedeutung des Neu-, Gebrauchtwagen-

niedrigen Durchschnittspreise, die in diesem Marktsegment erzielt wurden, war der Umsatzrückgang von 23,5 Prozent enorm.

Ein Aspekt, der die Verschiebung vom Markenhandel zum freien Handel erklärt, ist die strategische Entscheidung von immer mehr Markenhändlern, ihre Gebrauchtwagen separat und unter einem neutralen Namen zu vermarkten. Hierzu werden die Gebrauchtfahrzeuge an einen separaten Verkaufsstandort ausgelagert und dort unabhängig von der Herstellermarke sozusagen wie bei einem markenunabhängigen Gebrauchtwagenhändler verkauft.

GW-Markt bleibt bedeutender Wirtschaftsfaktor

Der Gebrauchtwagenumsatz 2012 ist zwar niedriger als im Vorjahr, bleibt aber unbestritten ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Der professionelle Handel, also Markenhandel und freier Handel zusammenge-rechnet, hat 2012 umsatzmäßig gegenüber 2011 um 5,5 Prozent zugelegt. Ein Grund hierfür waren die steigenden Zahlen beim

69 EINKOMMENSSTRUKTUR

2012			
Einkommen	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
Bis 999 €	0 %	4 %	4 %
1.000 bis 1.249 €	1 %	4 %	3 %
1.250 bis 1.499 €	3 %	6 %	6 %
1.500 bis 1.749 €	4 %	6 %	5 %
1.750 bis 1.999 €	5 %	7 %	5 %
2.000 bis 2.499 €	10 %	15 %	15 %
2.500 bis 2.999 €	15 %	17 %	13 %
3.000 bis 3.499 €	15 %	13 %	11 %
3.500 bis 3.999 €	11 %	9 %	8 %
4.000 bis 4.499 €	10 %	6 %	7 %
4.500 bis 4.999 €	6 %	3 %	4 %
5.000 bis 7.499 €	7 %	2 %	6 %
7.500 € und mehr	4 %	1 %	3 %
Keine Angaben	9 %	7 %	10 %
Durchschnitt	3.640 €	2.725 €	2.930 €

Nummer dieser Grafik bis 2009: 74 / Quelle: DAT

wie des Kundendienstmarktes darf man deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Insgesamt ist im Jahr 2012 die Gesamtzahl der Arbeiten an den Fahrzeugen zurückgegangen, der Umsatz, der am Handel vorbei erwirtschaftet wurde, ebenfalls. Gestiegen ist dagegen der prozentuale Anteil an Schwarzarbeit.

2. Alters- und Einkommensstruktur

2.1 Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 waren im Durchschnitt 38,7 Jahre alt und damit etwas jünger als ein Jahr zuvor (38,9 Jahre). Unterscheidet man nach Kaufort, so waren mit durchschnittlich 36,1 Jahren die Käufer auf dem Privatmarkt erneut jünger als die Käufer beim Handel (Käufer beim Markenhandel: 40,7 Jahre; Käufer beim freien Handel: 40 Jahre). Die Jüngsten sind mit einem Durchschnittsalter von 27,2 Jahren die Erstkäufer von Gebrauchtwagen bzw. mit 28,2 Jahren die Erstkäufer von Neuwagen. Insgesamt waren 79 Prozent (2011: 81 %) aller Gebrauchtwagen-Erstkäufer noch keine 30 Jahre alt. Die Zusatzkäufer, also diejenigen, die zum bestehenden Fahrzeug einen weiteren Pkw kaufen, folgen im „Alters-Ranking“ auf Platz 2. War dieser weitere Pkw ein Gebrauchtwagen, waren dessen Käufer durchschnittlich 39,6 Jahre alt. Ein hoher Anteil dieser Käufer (2012: 59 %; 2011: 72 %) ist zwischen 30 und 49 Jahre alt. Wurde zusätzlich ein Neuwagen angeschafft, lag das Durchschnittsalter dieser Käufergruppe bei 45,6

Jahren. Hierbei kamen 54 Prozent (2011: 60 %) der Käufer aus der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren. Die Vorbesitzkäufer, die ein bestehendes Fahrzeug durch ein neues oder gebrauchtes Auto ersetzen, erzielen im „Alters-Ranking“ den dritten Platz: Sie waren beim Kauf eines Gebrauchtwagens 42,1 Jahre und beim Kauf eines Neuwagens 45,6 Jahre alt. Die Neuwagenkäufer waren mit 43,8 Jahren wie in den vergangenen Jahren stets älter als die Gebrauchtwagenkäufer. Unter sämtlichen Neuwagenkäufern waren allerdings 70 Prozent (2011: 72 %) unter 30 Jahre alt.

Nach Marken betrachtet waren Mercedes-Käufer auch 2012 wieder beim Neuals auch beim Gebrauchtwagenkauf am ältesten. Bei den jungen Neuwagenkäufern standen die Modelle der französischen Hersteller hoch im Kurs, bei den jungen Gebrauchtwagenkäufern vor allem die Fahrzeuge der italienischen Hersteller.

2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen verfügten auch 2012 die Neuwagenkäufer. Wie im Vorjahr folgen die Fahrzeughalter den Neuwagenkäufern mit einem knappen Vorsprung auf Rang zwei vor den Gebrauchtfahrzeugkäufern. In *Grafik 69* sind nicht nur die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch deren Verteilung. Vergleicht man die Einkommen von 2011 zu 2012, erkennt man sofort, dass bei den Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufern die durchschnittlichen Einkommen durchweg gefallen sind. Dieses Ergebnis wird wesentlich davon beeinflusst, in welchem

70 JÄHRLICHE FAHRLEISTUNG

aller Pkw/Kombi 2012

Fahrleistung	Anteil
Bis unter 5.000 km	4 %
5.000 bis unter 10.000 km	23 %
10.000 bis unter 13.000 km	27 %
13.000 bis unter 16.000 km	19 %
16.000 bis unter 20.000 km	5 %
20.000 bis unter 25.000 km	10 %
25.000 bis unter 30.000 km	5 %
30.000 bis unter 35.000 km	3 %
35.000 bis unter 50.000 km	2 %
50.000 km und mehr	1 %
Keine Angaben	1 %
Durchschnitt	14.300 km

Nummer dieser Grafik bis 2009: 75 / Quelle: DAT

Umfang insbesondere Käufer aus den unteren Einkommensschichten hinzukommen. 2012 war der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro bei den Neuwagenkäufern der gleiche wie im Vorjahr (2011 und 2012: 4 %), jedoch bei den Einkommen ab 4.000 Euro um 3 Prozent geringer. Bei den Gebrauchtwagenkäufern war dies anders: Hier kamen 14 Prozent aus Haushalten mit einem Nettoeinkommen von unter 1.500 Euro. 2011 lag dieser Wert noch bei 11 Prozent.

Im Wesentlichen ist beim Neuwagenkauf ein „Downsizing“ zu beobachten, es werden also kleinere Motoren mit geringerer PS-Zahl und ggf. auch ein kleineres Modell gekauft, als ursprünglich geplant war. Dies erklärt die niedrigeren Durchschnittspreise, die 2012 beim Neuwagenkauf erzielt wurden. Gleichzeitig hat die niedrigere Arbeitslosenquote dazu geführt, dass Menschen in Lohn und Brot kamen, die auf individuelle Mobilität angewiesen sind. Diese Erwerbstätigen kauften zu großen Teilen auf dem Gebrauchtwagenmarkt, wodurch ein Anstieg bei den Käufern mit niedrigem Nettohaushaltseinkommen unter den Gebrauchtwagenkäufern zu beobachten war. Gleichzeitig ist dies auch ein Indikator für den niedrigen Durchschnittspreis für Gebrauchtwagen in 2012.

Betrachtet man die Einkommensstruktur im Detail, lässt sich für Neuwagenkäufer Folgendes feststellen:

- Die durchschnittlichen Einkommen der Neuwagenkäufer sind höher als bei den Gebrauchtwagenkäufern.
- Diejenigen, die sich zu ihrem bestehenden Fahrzeug einen Neuwagen kauften, verfügten mit durchschnittlich monatlich 3.872 Euro (2011: 3.885 Euro) über das höchste Nettohaushaltseinkommen.
- Diejenigen, die ihr bisheriges Fahrzeug durch einen Neuwagen ersetzten, können auf ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 3.480 Euro (2011: 3.820 Euro) zurückgreifen.

8 Prozent der Umsätze für War- tung, Verschleiß und Reparatur gingen 2012 am Kfz-Gewerbe vorbei.

■ Diejenigen, die zum ersten Mal einen Pkw neu gekauft haben, verfügen 2012 über ein durchschnittliches Haushaltsnettoeinkommen von monatlich 2.849 Euro (2011: 2.957 Euro). Diese für den Handel wichtige Zielgruppe hatte 2012 durchschnittlich 24 Prozent (2011: 17 %) mehr Einkommen zur Verfügung als die Erstkäufer von Gebrauchtwagen.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass bei allen Gruppen der Neuwagenkäufer das durchschnittliche Haushaltsnettoeinkommen gesunken ist. Dies gilt auch für die Gruppe der Gebrauchtwagenkäufer. In der Detailbetrachtung bedeutet dies:

- Die Haushalte, die zusätzlich zu einem bestehenden Pkw einen Gebrauchtwagen anschaffen, verfügen monatlich über 2.925 (2011: 3.313) Euro netto.
- Käufer, die ein bestehendes Fahrzeug durch einen Gebrauchtwagen ersetzen, können auf ein monatliches Nettohaushaltseinkommen von 2.826 Euro (2011: 2.914 Euro) zurückgreifen.
- Gebrauchtwagen-Erstkäufer verfügen über ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 2.302 Euro (2011: 2.570 Euro).

Durchschnittspreis einkommensabhängig

Der von den Käufern für ihr Fahrzeug bezahlte Preis steigt nahezu kontinuierlich mit dem verfügbaren Haushaltseinkommen. So investierten Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Einkommen von weniger als 1.500 Euro im Mittel 13.570 Euro (2011: 13.460 Euro) in ihr neues Fahrzeug. Wer monatlich über wenigstens 3.000 Euro verfügt, hat für seinen Neuwagen im

Schnitt 31.420 Euro (2011: 31.830 Euro) bezahlt. Beim Gebrauchtwagenkauf investieren Käufer mit einem Einkommen bis 1.500 Euro insgesamt nur 4.499 Euro (2011: 5.110 Euro). Liegt das Nettohaushaltseinkommen bei 3.000 Euro oder mehr, kostete der Gebrauchtwagen im Durchschnitt 12.990 Euro (2011: 12.280 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, sondern es sind immer auch Emotionen mit im Spiel. Immerhin investierten die Neuwagenkäufer aus der niedrigsten Einkommensgruppe mehr als neun Monats-Nettogehälter in ihr Fahrzeug, bei den Gebrauchtwagenkäufern waren dies immer noch mehr als drei Monats-Nettogehälter.

Analysiert man die Einkommensstruktur der Autokäufer, so lässt sich vom Fahrzeughalter auch auf das Einkommen der Halter schließen:

- Halter von jungen Fahrzeugen unter zwei Jahren verfügen monatlich über 3.134 Euro (2011: 3.249 Euro).
- Ist das Fahrzeug wenigstens acht Jahre alt, beläuft sich das Haushaltsnettoeinkommen auf 2.713 Euro (2011: 2.314 Euro).

In umgekehrter Richtung kann man auch über das Einkommen der Halter auf das Fahrzeughalter schließen:

- Lag das Einkommen der Halter unter 1.000 Euro, war ihr Fahrzeug durchschnittlich 10,6 Jahre (2011: 9,8 Jahre) alt.
- Bei einem monatlichen Einkommen von 2.500 Euro und mehr waren die Autos im Schnitt 7,3 Jahre (2011: 6,6 Jahre) alt.

Diese Veränderungen zeigen, dass die Autos insgesamt länger gefahren werden.

Untersucht man das Alter der Fahrzeughalter bezogen auf das Einkommen, so ergeben sich folgende Aussagen:

- Über das höchste monatliche Haushaltsnettoeinkommen verfügen mit 3.128 Euro (2011: 2.959 Euro) die 30- bis 49-Jährigen.
- Dahinter folgen die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter mit 2.835 Euro (2011: 2.518 Euro).
- Einkommens-Schlusslicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkommen mit durchschnittlich 2.325 Euro (2011: 2.409 Euro) recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 2.930 Euro (2011: 2.692 Euro) liegt.

Abschließend lässt sich die Einkommensstruktur nach Männern und Frauen aufteilen: Männliche Fahrzeughalter verfügen über 3.061 Euro (2011: 2.848 Euro) pro Monat, Frauen dagegen nur über 2.682 Euro (2011: 2.356 Euro). Der Differenzbetrag lag 2011 noch bei 492 Euro, 2012 näherten sich die Einkommen mit einem Differenzbetrag von 379 Euro leicht an. Während die Frauen ihr verfügbares Einkommen um 14 Prozent (2010 auf 2011: 7 %) steigerten, war das der Männer nur um 8 Prozent höher (2010 auf 2011: 3 %).

3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2012 waren 88 Prozent (2011: 90 %) der Befragten reine Privatpersonen und 12 Prozent (2011: 10 %) Selbstständige und Firmen. **Grafik 70** zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2011 von 13.660 Kilometern auf 14.300 Kilometer gestiegen. Die hohen Benzinkosten sowie die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen scheinen demnach 2012 kaum Einfluss auf die Fahrleistung gehabt zu haben. Hinzu kam eine klare Verlagerung zu mehr Geschäftsfahrzeugen, die im Vergleich zu den privat genutzten Pkw jährlich eine höhere Laufleistung aufweisen.

71 NUTZUNG DER PKW/KOMBI

2012	
Nutzungsart	Anteil
Rein private Fahrten (Einkauf, Wochenende, Urlaub)	60 %
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	33 %
Rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	7 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 76 / Quelle: DAT

Bezogen auf das Fahrzeugalter zeigten 2012 die älteren Fahrzeuge eine höhere Jahresfahrleistung, als dies bei den jüngeren Fahrzeugen der Fall war. Wenigstens acht Jahre alte Pkw fuhren 2012 durchschnittlich 12.870 Kilometer (2011: 12.140 km), unter zwei Jahre alte Pkw dagegen nur 15.440 Kilometer (2011: 16.730 km). Vielfahrer waren 2012 die Halter im Alter von 30 bis 49 Jahren. Sie legten mit ihrem Fahrzeug 16.050 Kilometer pro Jahr zurück. Die wenigsten Kilometer fuhren die mindestens 50-Jährigen mit 13.160 Kilometern pro Jahr. Sie hatten auch 2011 den geringsten Anteil an der Jahresfahrleistung.

Deutlich war zudem einmal mehr der Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Fahrern. Männer erbrachten eine Jahresfahrleistung von 15.180 Kilometern (2011: 14.410 km), die Frauen am Steuer kamen durchschnittlich auf nur 12.690 Kilometer (2011: 12.120 km).

Für welche Anlässe die Fahrleistung erbracht wurde, zeigt **Grafik 71**. Im Jahr 2012 entfielen 60 Prozent (2011: 71 %) der Jahresfahrleistung oder gut 8.580 Kilometer (2011: 9.699 km) auf private Fahrten. Zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden 33 Prozent (2011: 23 %) der Jahresfahrleistung oder gut 4.719 Kilometer (2011: 3.142 km) erbracht. Für rein geschäftliche Zwecke wurden statistisch von jedem Pkw nur noch 1.001 Kilometer (2011: 820 km) zurückgelegt.

Die Nutzungsart hängt in diesem Zusammenhang stark von der Automarke ab. So wurden Fahrzeuge von Mercedes, BMW und italienischen Herstellern in weit unterdurchschnittlichem Maße für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte genutzt. Überdurchschnittlich häufig für rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten waren Mercedes-, Ford- sowie BMW-Modelle im Einsatz.

Was das Alter des Autofahrer betrifft, legten die 30- bis 49-Jährigen 48 Prozent



14.300 km
betrug die durchschnittliche Jahresfahrleistung 2012.

ihrer Jahresfahrstrecke auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte zurück, die mindestens 50 Jahre alten Halter (darunter fallen auch die zahlreichen Rentner) nur zu 23 Prozent. Letztere nutzten ihr Fahrzeug dafür zu 70 Prozent für rein private Fahrten.

4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr sind die neu gekauften Pkw umfangreicher und besser ausgestattet. Dies beginnt schon bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen Serienausstattung der Basismodelle und setzt sich fort in Sondermodellen und von den Käufern zusätzlich geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zu immer umfangreicherer Ausstattung hat sich 2012 nur noch leicht fortgesetzt.

Grafik 72 zeigt deutlich, dass Neuwagen wesentlich besser ausgestattet sind als die Gebrauchtwagen sowie Fahrzeuge im Bestand. Mit 17,36 Merkmalen waren diese zudem etwas besser ausgestattet als im Vorjahr (17,06 Merkmale). Die Bandbreite bei den Neuwagen reichte 2012 von 13,45 bis 21,09 Ausstattungsmerkmalen (2011: 11,10

bis 21,58). Was die Gebrauchtwagen betrifft, so waren diese deutlich geringer ausgestattet als die Neuwagen sowie die Bestandsfahrzeuge der für den DAT-Report befragten Personen. Ein durchschnittlicher, im Jahr 2012 gekaufter Gebrauchtwagen wies 11,88 Merkmale auf (2011: 11,83), die Spanne reicht hier von 8,93 bis zu 15,72 Merkmalen (2011: 8,66 bis 15,60). Bei den Bestandsfahrzeugen wurden durchschnittlich 14,26 Ausstattungen gezählt (2011: 13,55) – mit einer Schwankungsbreite von 10,60 bis 19,18 Merkmalen (2011: 9,63 bis 17,51 Merkmale). Bei diesen Aussagen muss man allerdings berücksichtigen, dass mancher Gebrauchtwagenkäufer, Fahrzeughalter oder auch Neuwagenkäufer gar nicht genau weiß, welche Ausstattungen, insbesondere elektronische Ausstattungen, die ja äußerlich nicht erkennbar sind, sein Fahrzeug tatsächlich hat.

Analysiert man den Ausstattungsgrad der Fahrzeuge nach Marken, waren die Modelle von BMW, Mercedes und Audi am umfangreichsten ausgestattet. Über die geringste Ausstattung verfügten italienische und französische Modelle bei den Neuwagen, Gebrauchtwagen und Bestandsfahrzeugen.

2012			
Ausstattung	Bestand	NW	GW
Radio	96 %	97 %	95 %
Schiebedach	20 %	21 %	22 %
Getriebeautomatik	22 %	21 %	8 %
Servolenkung	94 %	97 %	93 %
Metallic-Lackierung	66 %	64 %	46 %
Leichtmetallfelgen	61 %	63 %	52 %
ABS	89 %	100 %	89 %
Klimaanlage	86 %	93 %	82 %
Zentralverriegelung	92 %	95 %	82 %
Elektrische Fensterheber	89 %	93 %	83 %
Wärmedämmendes Glas	44 %	41 %	36 %
Anhängerkupplung	28 %	11 %	13 %
Seiten-Airbag	59 %	86 %	75 %
ESP	62 %	86 %	61 %
Alarmanlage	20 %	27 %	22 %
Bordcomputer/FIS	51 %	67 %	45 %
Tempomat	42 %	41 %	29 %
Navigationssystem	23 %	35 %	21 %
Freisprecheinrichtung (fest)	21 %	27 %	11 %
Elektrische Sitzverstellung	17 %	25 %	14 %
Sitzheizung	43 %	47 %	26 %
Sport-/Leder-/Multifunktionslenkrad	41 %	52 %	33 %
Einparkhilfe	34 %	43 %	23 %
Xenon-Licht	18 %	30 %	15 %
DPF (Dieselpartikelfilter)	21 %	47 %	23 %
Kurvenlicht	15 %	15 %	4 %
Regensensor	34 %	46 %	16 %
Sport-/Ledersitze	22 %	22 %	15 %
Lichtsensoren	21 %	30 %	8 %
Standheizung	7 %	7 %	6 %
Einparkassistent	4 %	11 %	4 %
Spurhalteassistent	3 %	6 %	1 %
Spurwechselassistent	1 %	4 %	1 %
Abstandsregeltempomat	1 %	3 %	0 %
Sonstiges	79 %	84 %	34 %
Ausstattungen gesamt	14,26	17,36	11,88

Nummer dieser Grafik bis 2009: 77 / Quelle: DAT

Erstkäufer sparen an Ausstattung

Weiterhin relativ spartanisch im Vergleich zu Vorbesitz- und Zusatzkäufern waren die von den Erstkäufern erworbenen Neuwagen. Diese hatten nur 13,20 Ausstattungsmerkmale, allerdings etwas mehr als 2011 (11,79 Merkmale). In den Neuwagen der Zusatzkäufer waren 17,17 Merkmale (2011: 18,26) – ein deutlicher Rückgang gegenüber dem Vorjahr. In den Neuwagen der Vorbesitzkäufer fanden sich 17,91 (2011: 16,76) Ausstattungen – ebenso erheblich weniger als im Vorjahr.

Der Ausstattungsgrad der Fahrzeuge steigt mit zunehmendem Haushaltseinkommen: Die Neuwagen von Käufern mit einem Einkommen von monatlich wenigstens 3.000 Euro wiesen 2012 im Schnitt 18,98 Ausstattungen auf (2011: 19,00). Bei einem Einkommen von unter 1.500 Euro waren es nur 11,48 (2011: 10,43). Die entsprechenden Werte beim Gebrauchtwagenkauf lagen bei 13,07 (2011: 13,32) bzw. 10,12 (2011: 7,58).

Erneut waren die von Männern gekauften Pkw deutlich besser ausgestattet als die von Frauen. Neuwagen männlicher Käufer

wiesen 18,48 Merkmale (2011: 18,96) auf. Gebrauchtwagen, die von Männern gekauft wurden, verfügten über 13,07 (2011: 13,27) Ausstattungsmerkmale. Die Neuwagen der Frauen zeigten 15,06 (2011: 13,54), die Gebrauchtwagen durchschnittlich 10,12 (2011: 9,95) Merkmale.

5. Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes

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 Gebrauchtwagenkauf zuständig. Wenn es nicht schon durch die Vermittlungstätigkeit oder häufig auch nur durch die 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.

Bekanntheitsgrad weiter niedrig

Auch 43 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen immer noch erheblich zu wünschen übrig. Nur 45 Prozent der im Jahr 2012 befragten Fahrzeughalter hatten schon von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört (2011: 55 %), 50 Prozent (2011: 41 %) der befragten Fahrzeughalter waren die Schiedsstellen hingegen völlig unbekannt; 5 Prozent machten keine Angabe zu diesem Thema. Die Mehrheit derjenigen Fahrzeughalter, die die Schiedsstellen kannten, nämlich jene 45 Prozent, war zu 72 Prozent der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich und zweckmäßig. Dies ist weiterhin ein deutliches Indiz dafür, dass die Autofahrer die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes, die die Schiedsstellen auch sein wollen, anerkennen.

Schiedsstellen kaum genutzt

Je jünger die Autofahrer sind, desto weniger sind ihnen die Schiedsstellen ein Begriff. Immerhin 55 Prozent (2011: 63 %) der wenigstens 50 Jahre alten Halter gaben an, die Schiedsstellen zu kennen. Man kann jedoch davon ausgehen, dass der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks mit der Zahl der Werkstattkontakte steigt. Die männlichen Fahrzeughalter kannten die Schiedsstellen zu 51 Prozent (2011: 62 %), Frauen nur zu 35 Prozent (2011: 41 %). Noch geringer als bei den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks ist die Kenntnis der Autofahrer über die Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels. Nur 29 Prozent (2011: 28 %) der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 hatten schon von diesen Schiedsstellen gehört. Tatsächlich eine Schiedsstelle in Anspruch genommen haben von diesem Personenkreis nur 5 Prozent. ■

Kaufabsichten

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

Entscheidungen beim Fahrzeugkauf werden mitunter auch kurzfristig und impulsiv getroffen. Dies gilt sowohl für den Zeitpunkt des Kaufs als auch bezüglich der Marke und des Modells. Um die Zufriedenheit mit dem aktuellen Fahrzeug und die Loyalität zur Marke zu ermitteln, wurde den Autokäufern und Fahrzeughaltern im Rahmen des DAT-Reports folgende Frage gestellt: „Einmal angenommen, Ihr jetziger Wagen würde Ihnen heute gestohlen und Sie bekämen den vollen Kaufpreis ersetzt. Welches Modell würden Sie sich in diesem Fall kaufen?“

1. Loyalität beim Autokauf

Die 1.382 Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2012, die repräsentativ ausgesucht wurden, gaben auf diese Frage ein halbes Jahr nach dem Kauf zu 84 Prozent (2011: 87 %) an, sie würden sich wieder dasselbe Modell kaufen. Weitere 7 Prozent (2011: 5 %) wollten zwar ein anderes Modell kaufen, aber wenigstens der Marke treu bleiben. Nur 9 Prozent (2011: 8 %) der Gebrauchtwagenkäufer wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität lag damit bei

hohen 91 Prozent (2011: 92 %). Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 4 Prozent (BMW) und höheren 21 Prozent (französische Marken). Der Wille, die Marke des Gebrauchtwagens zu wechseln, differiert zudem nach Kaufort und Käufertyp:

- Käufer auf dem Privatmarkt würden zu 14 Prozent (2011: 10 %) ...,
- ... Käufer beim Markenhandel zu 7 Prozent (2011: 5 %) und ...
- ... Käufer beim freien Handel zu rund 6 Prozent (2011: 9 %) die Marke wechseln.
- Käufer, die 2012 erstmals einen Gebrauchtwagen kauften, würden zu 12 Prozent (2011: 11 %) eine andere Marke wählen.
- Vorbesitzkäufer, die 2012 ihr Fahrzeug durch ein anderes Auto ersetzt hatten, wären zu 9 Prozent (2011: 7 %) zum Markenwechsel bereit.
- Zusatzkäufer, die 2012 zu dem vorhandenen Pkw einen weiteren angeschafft haben, wechseln nur zu 6 Prozent (2011: 8 %).

Die 1.325 repräsentativ befragten Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf angesprochen, sind loyaler als die

Gebrauchtwagenkäufer. In rund 90 Prozent (2011: 92 %) der Fälle würden sie wieder das gleiche Modell als Neuwagen kaufen, nur 4 Prozent (2011: 2 %) wären bereit, die Marke zu wechseln, 6 Prozent (2011: 6 %) würden gegebenenfalls zwar ein anderes Modell, aber eines derselben Marke wählen. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 96 Prozent (2011: 98 %) und liegt damit knapp unter dem Vorjahreswert.

Zu ganz anderen Ergebnissen kam die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung 2012/2013. Die 1.184 repräsentativ befragten Fahrzeughalter hatten ihr Fahrzeug durchschnittlich vor 4,7 (2011: 4,9) Jahren gekauft und erklärten sich zum Zeitpunkt der Befragung nur zu rund 55 Prozent (2011: 59 %) bereit, ihr jetziges Fahrzeug wieder durch dasselbe Modell zu ersetzen. Weitere 23 Prozent (2011: 24 %) würden bei der Marke bleiben, ändern allerdings das Modell. 19 Prozent (2011: 14 %) der Fahrzeughalter würden anstelle der Marke des jetzigen Fahrzeugs eine andere Marke wählen. 3 Prozent der Befragten machten wie im Vorjahr keine Angabe.

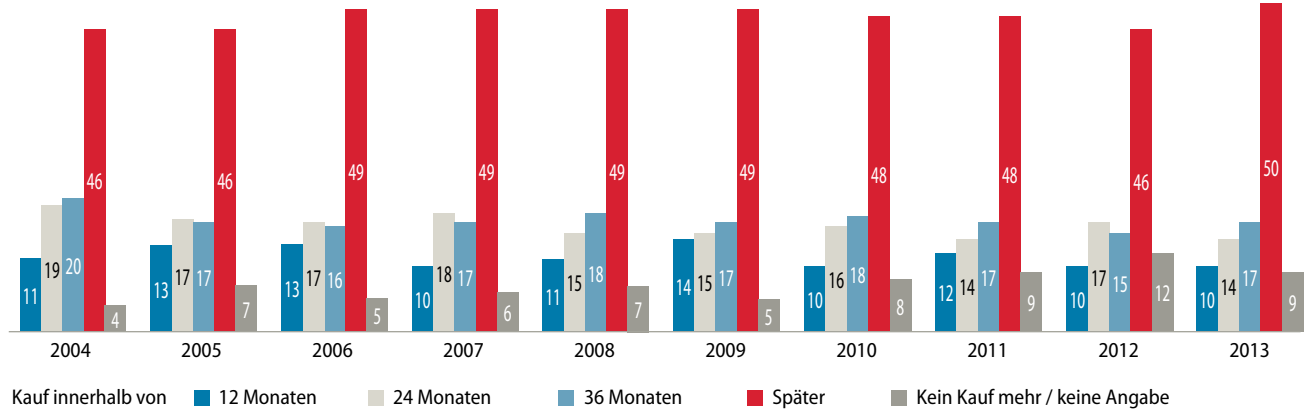
Reale Markentreue deutlich geringer

Die Markentreue beim tatsächlichen Kauf stellt sich allerdings ganz anders dar als die Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf. Untersucht man das Kaufverhalten derjenigen, die 2012 ihr bisheriges Fahrzeug durch einen Neu- oder Gebrauchtwagen ersetzt haben, so kommt man bei diesen Vorbesitzkäufern – immerhin 69 Prozent aller Gebrauchtwagenkäufer – auf Prozentzahlen, die weit hinter den eigenen angenommenen Auskünften lagen. Das Ergebnis der Befragung: Nur 39 Prozent (2011: 37 %; 2010: 40 %; 2009: 39 %) derjenigen, die 2012 ihren Vorwagen verkauft haben, haben sich wieder das gleiche Modell bzw. ein Fahrzeug der bisherigen Marke gekauft. Als man die Gebrauchtwagenkäufer zu ihrer prospektiven Markenloyalität kurz nach dem Kauf befragt hatte, gaben sie an, zu 91 Prozent ihrer Marke treu zu bleiben. Hier sieht man deutlich, dass zum Zeitpunkt des Kaufs eine andere Markentreue besteht als einige Jahre später.

Die Markentreue der Neuwagenkäufer liegt etwas höher als bei den Gebrauchtwagenkäufern. Für die Befragung wurden wieder die Vorbesitzkäufer herangezogen – immerhin 81 Prozent aller Neuwagenkäufer in 2012. Das Ergebnis: 46 Prozent



2004 bis 2013 in Prozent



Nummer dieser Grafik bis 2009: 78 / Quelle: DAT

(2011: 53 %; 2010: 56 %; 2009: 44 %) haben sich tatsächlich nochmals das gleiche Modell oder zumindest ein Fahrzeug der gleichen Marke gekauft. Damit sind sie ihrer Marke zwar treuer als die Käufer von Gebrauchtwagen, aber der Wert liegt dennoch weit unter der prospektiven Markenloyalität der von Neuwagenkäufern kurz nach dem Kauf geäußerten 96 Prozent.

Auch 2012 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 Jahre später. Besonders bei den Neuwagenkäufern ist innerhalb von zwei Jahren ein Rückgang der Markenloyalität um 10 Prozent zu beobachten. Dies ist ein deutlicher Wandel beim Käuferverhalten.

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 und der tatsächlichen Markentreue weniger ein spontanes Verhalten der Käufer als vielmehr eine Folge der Modellpolitik und der Marketingaktionen der Hersteller und Importeure.

2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Ende 2012/Anfang 2013 durchgeführten Untersuchung über das Kunden dienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch gefragt, wann sie voraussichtlich das nächste Fahrzeug kaufen oder leasen werden. Wie sich die zeitlichen Kaufabsichten darstellen, ist in **Grafik 73** dargestellt.

Die Auswertung dieser Ergebnisse zeigt erfreulicherweise einen leichten Rückgang derjenigen Halter, die angaben, kein Fahrzeug mehr kaufen zu wollen (2010: 8 %; 2011: 9 %; 2012: 12 %; 2013: 9 %). Ferner

sind die Anteile der Fahrzeughalter, die sich auf eine Kaufabsicht in den nächsten drei Jahren festlegen ließen, ebenfalls leicht gesunken. Gestiegen ist der Anteil derjenigen, die den nächsten Autokauf auf ein unbestimmtes „später“ geschoben haben. Laut **Grafik 73** werden 41 Prozent der Fahrzeughalter innerhalb der nächsten drei Jahre ein Fahrzeug kaufen. 50 Prozent kaufen „später“ (2012: 42 % und 46 %; 2011: 43 % und 48 %; 2010: 44 % und 48 %). Der Anteil der Kurzentschlossenen, die sich innerhalb der nächsten zwölf Monate ein Fahrzeug kaufen wollen, ist dagegen mit 10 Prozent konstant geblieben. Der Anteil jener, die innerhalb der kommenden zwei Jahre einen Kauf beabsichtigen, um ganze 3 Prozent gesunken. Sehr unterschiedlich gestaltet sich die Kaufabsicht beim Vergleich derjenigen Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu bzw. gebraucht gekauft haben: Fahrzeughalter mit einem ehemals neu gekauften Wagen würden sich zu 25 Prozent (2011: 30 %), Halter mit einem ehemals gebraucht gekauften Wagen zu 22 Prozent (2011: 24 %) innerhalb der kommenden zwei Jahre ihr nächstes Fahrzeug kaufen.

Der Zeitpunkt des nächsten Fahrzeugkaufs variiert zudem je nach Alter der Personen: Der Kauf eines neuen Autos innerhalb der nächsten zwei Jahre kommt für Fahrzeughalter, die zwischen 30 und 49 Jahre alt waren, zu 28 Prozent in Frage, für Fahrzeughalter mit 50 Jahren und älter zu 23 Prozent. Wie in den vergangenen Jahren muss man auch für das weitere Jahr 2013 hoffen, dass die Realität von den erklärten Kaufabsichten abweicht.

3. Das nächste Fahrzeug

Neu oder gebraucht? Größer oder kleiner? Bei der Befragung der Fahrzeughalter, die

eine konkrete Kaufabsicht haben, gaben 40 Prozent an, sich als nächsten Pkw einen Neuwagen kaufen zu wollen. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 45 Prozent. Gebrauchte liegen dagegen wie auch 2011 deutlich höher im Kurs: 58 Prozent (2011: 53 %) beabsichtigen, sich beim nächsten Mal einen Gebrauchten zu kaufen, 2 Prozent haben sich diesbezüglich noch nicht festgelegt. Diese Kaufabsicht schlägt sich in den Wanderungsbewegungen nieder, die in **Grafik 3** des DAT-Reports dargestellt werden. Eine Tendenz hin zu den Gebrauchtwagen war 2011 und 2012 klar erkennbar.

Gefragt nach den Außenabmessungen des nächsten Wagens, machen 2 Prozent (2011: 1 %) der Halter mit Kaufabsicht keine Angabe. 69 Prozent (2011: 75 %) waren mit der Größe des Jetzfahrzeugs voll und ganz zufrieden, 17 Prozent (2011: 16 %) wollten zukünftig einen kleineren Wagen fahren und rund 12 Prozent (2011: 8 %) einen in den Außenabmessungen größeren Wagen kaufen. Ähnlich waren die Antworten auf die Frage nach der gewünschten Motorgröße. 64 Prozent (2011: 71 %) waren mit ihrem Jetztwagen zufrieden, rund 15 Prozent (2011: 14 %) wollten sich verkleinern und 18 Prozent (2011: 12 %) strebten einen größeren Motor an. (Keine Angaben 2011 und 2012: 3 %)

Wie auch schon in den letzten Jahren zeigt sich deutlich, dass die älteren Fahrzeughalter, die sich in absehbarer Zeit erneut ein Fahrzeug kaufen wollen, zu 68 Prozent (2011: 75 %) mit der Motorisierung des Jetztwagens zufrieden sind oder sich gar zu 17 Prozent (2011: 17 %) beim nächsten Wagen mit einem kleineren Motor begnügen wollen. Die anderen Altersgruppen liegen bei diesen Anteilen wesentlich niedriger. Es bleibt abzuwarten, welche Ergebnisse die realen Verkaufszahlen zum Jahresende hervorbringen. ■

Wichtige Daten aus 20 Jahren

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

Die Deutsche Automobil Treuhand GmbH veröffentlicht den DAT-Report seit knapp vier Jahrzehnten auf der Grundlage umfassender repräsentativer Befragungen der Gebrauchtwagenkäufer, Neuwagenkäufer und Fahrzeughalter eines jeden Jahres. Nachfolgend sollen für die letzten 20 Jahre die wichtigsten Ergebnisse aus den Untersuchungen zum Neu- und Gebrauchtwagenkauf sowie zum Kundendienstverhalten der deutschen Autofahrer dargestellt werden.

Die Preisentwicklungen der letzten 20 Jahre können am besten anhand der seit 1991 vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes eingeschätzt werden. Diese Indizes sind in **Grafik 74** dargestellt, Basisjahre mit dem Index 100 waren dabei jeweils die Jahre 1995, 2000 und 2005. Für die aktuelle Indexreihe gilt demnach als Basis das Jahr 2005. Alle dargestellten Werte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindex, früher „Preisindex für die Lebenshaltung“ genannt. Für das Jahr 2012 kann eine Steigerung von 110,7 auf 112,9 festgestellt werden. Dies ist im Vergleich zu dem Sprung von 2,5 Prozent in den Jahren 2010 auf 2011 ein etwas moderaterer Anstieg.

Besonders gestiegen ist jedoch der Kraftfahrerpreisindex. Er hat sich in der Zeit von 2011 auf 2012 von 116,3 auf 119,0 erhöht. Hauptursache dürften dafür die gestiegenen Kraftstoffpreise sein.

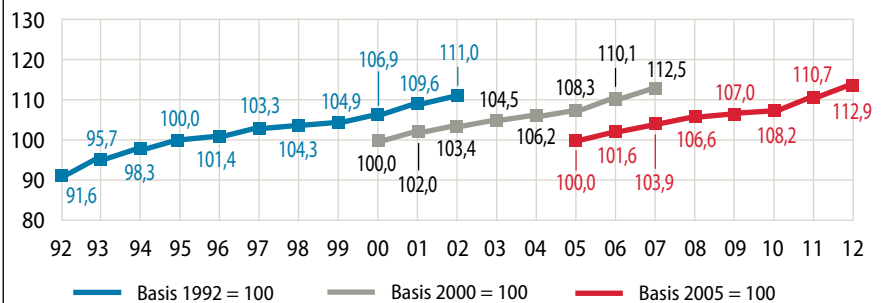
Zur Steigerung des Kaufverhaltens werden künftig besonders auch attraktive Finanzierungs- sowie Leasingangebote für Neu- und Gebrauchtwagen einen wichtigen Stellenwert einnehmen.

Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

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

74 LEBENSHALTUNGSKOSTEN PRIVATER HAUSHALTE

1992 bis 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 79 / Quelle: DAT

75 NEUWAGENMARKT

1993 bis 2012

Jahr	Neuzulassungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1993	3,194	16.360	52,25
1994	3,209	17.690	56,75
1995	3,314	17.845	59,16
1996	3,496	18.865	65,96
1997	3,528	18.765	66,21
1998	3,736	19.225	71,79
1999	3,802	19.120	72,71
2000	3,378	20.045	67,70
2001	3,342	21.165	70,71
2002	3,253	21.930	71,34
2003	3,237	22.360	72,38
2004	3,267	24.090	78,70
2005	3,342	23.880	79,81
2006	3,468	24.480	84,90
2007	3,148	25.970	81,79
2008	3,090	25.990	80,31
2009	3,807	22.520	85,73
2010	2,916	26.030	75,91
2011	3,174	27.390	86,93
2012	3,083	26.780	82,56

Nummer dieser Grafik bis 2009: 80 / Quelle: DAT

76 GEBRAUCHTWAGENMARKT

1993 bis 2012

Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1993	7,644	7.260	55,48
1994	7,586	7.465	56,65
1995	7,484	7.670	57,52
1996	7,583	7.670	58,13
1997	7,382	7.925	58,49
1998	7,449	8.130	60,54
1999	7,696	8.385	64,53
2000	7,400	7.975	59,00
2001	7,212	8.310	59,92
2002	6,831	7.910	54,03
2003	6,711	8.220	55,65
2004	6,610	7.900	52,22
2005	6,655	8.330	55,44
2006	6,733	8.310	55,95
2007	6,262	8.400	52,60
2008	6,112	8.690	53,11
2009	6,013	8.590	51,65
2010	6,432	8.790	56,54
2011	6,809	9.740	66,32
2012	6,883	9.150	62,98

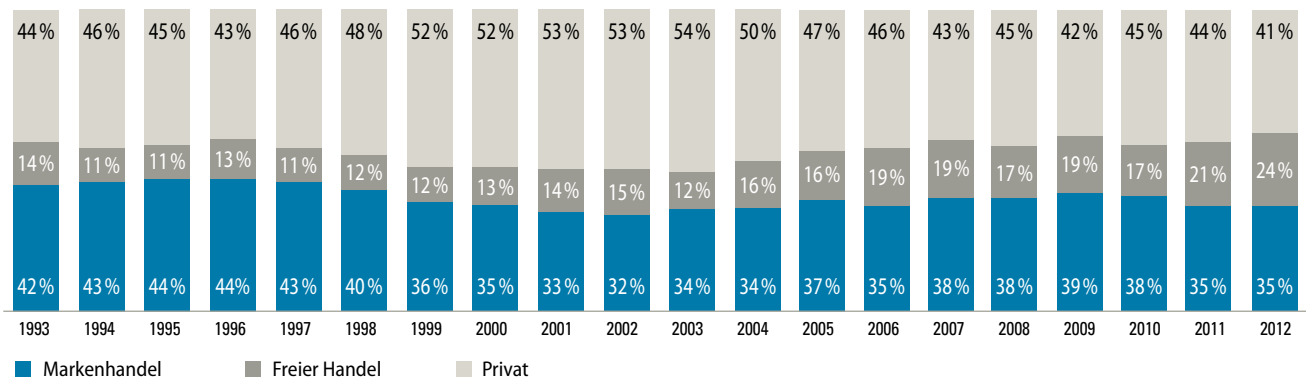
Nummer dieser Grafik bis 2009: 81 / Quelle: DAT

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

Neue Pkw werden mehrheitlich vom Markenhandel verkauft. Die Markenhändler sehen sich aber zunehmendem Wettbewerb durch Flottengeschäfte und Werksangehörigen-Verkäufe der Hersteller/Importeure sowie dem Verkauf von EU-Neuwagen durch freie Händler ausgesetzt. Das

77 ENTWICKLUNG DER MARKTANTEILE IM GEBRAUCHTWAGENGESCHÄFT

1993 bis 2012



Nummer dieser Grafik bis 2009: 82 / Quelle: DAT

Gebrauchtwagengeschäft gliedert sich dagegen traditionell in die drei Teilmärkte: „Markenhandel“, „freier Handel“ und „Privatmarkt“. Die Marktanteile dieser drei Teilmärkte haben sich in der Vergangenheit 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 dann 2004 mit einem Sprung von 12 Prozent (2003) zu 16 Prozent (2004) im freien Handel und mit einem Sprung von 32 Prozent (2002) auf 34 Prozent (2003) im Markenhandel der Fall. In den darauf folgenden Jahren hat der Handel insgesamt etwas zugelegt und sich ab 2007 auf zusammengerechnet mindestens 55 Prozent gesteigert. Das gute Ergebnis vom Jahr 2009 mit 59 Prozent

konnte erst im Jahr 2012 wieder erreicht werden. Die freien Händler konnten in dieser Zeit ihren Marktanteil deutlich erhöhen von 12 Prozent im Jahr 2003 auf einen Rekordwert von 24 Prozent im Jahr 2012. Der Marktanteil von Markenhandel und freiem Handel stieg in den letzten Jahren kontinuierlich von 55 Prozent im Jahr 2010 auf 56 Prozent im Jahr 2011 bis auf 59 Prozent im Jahr 2012 (**Grafik 77**).

Wartungsaufwand gestiegen

Die durchschnittlich bezahlten Neu- und Gebrauchtwagenpreise sind in den letzten 20 Jahren recht deutlich und stärker als die Lebenshaltungskosten insgesamt gestiegen. Anhand der **Grafiken 75** und **76** wird ersichtlich, dass die Neuwagenpreise um 63,7 Prozent, die Gebrauchtwagenpreise um 26,0 Prozent gestiegen sind, während der Verbraucherindex um 39,3 Prozent in diesem Zeitraum zulegte (**Grafik 74**).

Was den Aufwand für die Fahrzeugwartung betrifft, so ist dieser zuletzt etwas gesunken. Die Kosten pro Pkw liegen mittlerweile bei 252 Euro (2011: 255 Euro). Für die Beseitigung von Verschleißschäden mussten die Autofahrer im Jahr 2012 durchschnittlich 215 Euro (2011: 173 Euro) bezahlen. Basis dieser Berechnung ist, dass der Reparaturaufwand pro Pkw von 0,62 auf 0,65 stieg. Die Bestrebungen der Hersteller und Importeure, immer bessere Fahrzeuge zu bauen, sind insgesamt als erfolgreich zu bewerten, denn seit 2004 liegen die Wartungsarbeiten durchschnittlich bei weniger als 1 pro Pkw im Jahr. Dies zeigen die Daten über die Ent-

82,56 Mrd.
Euro wurden 2012 auf
dem NW-Markt und
62,98 Milliarden Euro
auf dem GW-Markt
umgesetzt.



wicklung 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. Wichtig in diesem Zusammenhang ist die Tatsache, dass im Rahmen der DAT-Untersuchungen zum Kundendienstverhalten ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden. In sämtlichen Berechnung sind demnach die Wartungs- und Reparaturarbeiten, die von Kfz-Betrieben in Eigenregie, z. B. an Fahrzeugen im Bestand des Handels, durchgeführt wurden, nicht berücksichtigt.

Marktanteile der Werkstätten steigend

Wie **Grafik 79** zeigt, stehen „Heimwerker“ bei der Fahrzeugwartung und -reparatur in Konkurrenz zu den Kfz-Werkstätten. Erfreulicherweise hat sich der Marktanteil von Do-it-yourself-Arbeiten seit 2006 konstant unter 10 Prozent gehalten, von 2011 auf 2012 wurde jedoch ein leichter Anstieg um 2 Prozent beobachtet. Der Werkstattanteil ist allerdings in den letzten 20 Jahren auf einem hohen Niveau geblieben und pendelte sich auf 92 Prozent ein.

Hohe Qualität der Fahrzeuge

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 die

78 WARTUNG UND REPARATUR

1993 bis 2012				
Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (Euro)	Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro)
1993	1,24	200	0,89	195
1994	1,27	210	0,86	190
1995	1,20	205	0,82	155
1996	1,23	205	0,94	175
1997	1,22	220	0,86	145
1998	1,14	195	0,88	150
1999	1,10	210	0,90	155
2000	1,06	215	0,78	145
2001	1,05	220	0,81	150
2002	1,08	230	0,80	160
2003	1,08	245	0,86	185
2004	0,99	230	0,76	190
2005	0,98	212	0,79	186
2006	0,96	247	0,75	175
2007	0,97	241	0,72	163
2008	0,96	239	0,70	187
2009	0,87	228	0,62	172
2010	0,91	230	0,67	201
2011	0,96	255	0,62	173
2012	0,90	252	0,65	215

Nummer dieser Grafik bis 2009: 84 / Quelle: DAT

Hälfte gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten an den Fahrzeugen nur um rund 10 Prozent zugenommen. Die etwas gestiegene Zahl an Schäden im Jahr 2012 ist in diesem Zusammenhang mitunter dem gestiegenen Fahrzeugalter und der höheren Laufleistung pro Fahrzeug geschuldet.

NW-Käufer mit höchstem Einkommen

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 um

79 MARKTANTEIL AN WARTUNG UND REPARATUR

1993 bis 2012 in Prozent					
Jahr	Markenwerkstatt	Freie Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Keine Angaben
1993	49	25	4	17	5
1994	52	20	3	20	5
1995	54	22	2	17	5
1996	52	23	2	20	3
1997	52	26	2	16	4
1998	52	27	1	13	7
1999	56	23	1	15	5
2000	57	24	0	13	6
2001	59	23	1	11	6
2002	61	24	0	10	5
2003	53	29	1	10	7
2004	52	32	1	9	6
2005	55	31	0	10	4
2006	56	31	0	7	6
2007	58	29	0	9	4
2008	55	33	0	9	3
2009	53	36	1	9	1
2010	54	35	0	8	3
2011	56	36	1	5	2
2012	54	38	0	7	1

Nummer dieser Grafik bis 2009: 85 / Quelle: DAT

80 ZAHL DER AUFTRÄGE

1993 bis 2012 in Millionen Stück					
Jahr	Markenwerkstatt	Freie Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1993	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3
2000	47,8	20,1	0,3	10,9	84,1
2001	51,5	19,8	0,5	9,6	87,3
2002	53,5	20,7	0,3	9,1	88,4
2003	48,7	27,0	0,5	9,5	91,6
2004	44,1	27,0	0,5	8,0	85,0
2005	46,9	26,1	0,2	8,9	85,5
2006	47,1	25,5	0,1	6,3	83,9
2007	47,9	23,6	0,4	7,2	82,8
2008	45,5	27,0	0,3	7,2	82,2
2009	39,7	27,1	0,4	6,7	74,5
2010	43,3	28,6	0,3	6,2	80,1
2011	46,1	29,7	0,4	4,1	81,8
2012	43,4	30,9	0,4	5,8	81,0

Nummer dieser Grafik bis 2009: 86 / Quelle: DAT

81 HAUSHALTSEINKOMMEN

1993 bis 2012 im Durchschnitt in Euro

Jahr	Fahrzeughalter	NW-Käufer	GW-Käufer
1993	2.065	n. e.	2.120
1994	2.145	2.495	2.085
1995	2.090	2.410	2.110
1996	2.155	2.585	2.185
1997	2.295	2.495	2.115
1998	2.210	2.490	2.180
1999	2.395	2.570	2.130
2000	2.375	2.790	2.275
2001	2.500	2.705	2.220
2002	2.450	2.870	2.260
2003	2.440	2.900	2.425
2004	2.490	3.010	2.310
2005	2.475	3.030	2.450
2006	2.555	3.070	2.505
2007	2.570	3.235	2.590
2008	2.522	3.253	2.599
2009	2.606	3.228	2.397
2010	2.678	3.607	2.636
2011	2.692	3.734	2.879
2012	2.930	3.640	2.725

Nummer dieser Grafik bis 2009: 87 / Quelle: DAT

39,3 Prozent und damit enorm gestiegen. Die Entwicklung der Einkommen konnte damit nur bedingt Schritt halten. Aus **Grafik 81** geht hervor, dass die Einkommen der Fahrzeughalter um 41,9 Prozent, die der Gebrauchtwagenkäufer um 28,6 Prozent und die der Neuwagenkäufer um zirka 44,2 Prozent gestiegen sind.

Bei den Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2012 hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von 13,9 Prozent (2011: 12 %), jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 58 Prozent (2011: 56 %) und die höheren Haushaltseinkommen mit einem Einkommen ab 3.500 Euro waren bei den Gebrauchtwagenkäufern zu 21 Prozent (2011:



32 %) vertreten – ein Rückgang um 11 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr.

Weniger Erstkäufer

Diese Entwicklung hängt allerdings auch mit dem allgemeinen Rückgang der Erstkäufer zusammen. Von den Gebrauchtwagenkäufern 2012 waren nur noch rund 21 Prozent Erstkäufer (2011: 23 %). Bei den Neuwagenkäufern des Jahres 2012 waren es nur noch 10 Prozent (2011: 11 %). Da die Erstkäufer in der Regel in den eher niedrigeren Einkommensklassen einzustufen sind, ist ihr Rückgang am Anteil der Gebrauchtwagen- und Neuwagenkäufer 2012 zugleich auch mit dafür verantwortlich, dass der Anteil der Käufer mit durchschnittlich höherem Einkommen etwas größer ist. Was die finanziellen Verhältnisse der Neuwagenkäufer betrifft, so hatten diejenigen mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von nur 4 Prozent (2011: 4 %). Den zweitgrößten Anteil mit 39 Prozent (2011: 48 %) hatten die Neuwagenkäufer mit monatlich mehr als 3.500 Euro netto. Der größte Teil

mit 48 Prozent (2011: 48 %) entfiel auf jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro netto.

Betrachtet man die rückläufigen Zahlen der Erstkäufer und die geringeren Anteile der Käufer mit einem niedrigen Netto-Haushaltseinkommen, so lässt sich daraus schließen, dass für eine Vielzahl von potenziellen Autokäufern die individuelle Mobilität zunehmend zum Luxus geworden ist. Die Anschaffung eines Automobils wird entweder auf einen späteren Zeitpunkt verschoben oder durch den starken Zuzug in den Städten mit den dort hohen Kosten für die Lebenshaltung mitunter gar nicht mehr in Erwägung gezogen.

Was jedoch nach wie vor ein elementarer Faktor für die Automobilindustrie und den Handel ist, ist die große Freude der Menschen am Autofahren: 86,2 Prozent aller 3.891 repräsentativ befragten Personen für den DAT-Report 2013 bestätigten die Aussage „Mir macht das Autofahren Spaß“. Den höchsten Anteil an dieser Gruppe haben die jungen Menschen bis 22 Jahre mit 89,5 Prozent. ■

IMPRESSUM

Das AUTOHAUS Extra **DAT-Report 2013** erscheint als Beilage mit AUTOHAUS 5-2013

Herausgeber: Prof. Hannes Brachatz

Chefredakteur: Ralph M. Meunzel

Verantwortlich für den Inhalt:

Siegfried Trede, Leiter Produktlinie Fahrzeugbewertung, und Dr. Martin Endlein, Leiter Unternehmenskommunikation
Redaktionelle Mitarbeit: Petra Letzner-Friedlein

Koordination: Franziska Ziegler, Manuel Eder (AUTOHAUS Corporate Publishing)

Schlussredaktion: Franziska Ziegler

Anzeigen: Petra Willmeroth, Tanja Heyn

Grafik/Herstellung: Maren Krapp (Leitung), Peter Hinze (Hinze Medien Design)

Lektorat: Simone Meißner

Beauftragtes Institut:

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

Untersuchungszeitraum:

Oktober 2012 bis Januar 2013

Methode:

Repräsentative Befragung; Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis Juni 2012 gekauft worden sein. Von Dezember 2012 bis Januar 2013 wurde zudem eine repräsentative Untersuchung unter deutschen Autofahrern zu Kundendienstgewohnheiten durchgeführt.

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

Fotos: fotolia, istockphotos, thinkstock, asp, Porsche, Subaru, Total/Lammell

Verlag:

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

Kopien, Vervielfältigung und Weiterverwendung des AUTOHAUS DAT-Report 2013 ganz oder in Auszügen nur mit folgender Quellenangabe: DAT-Report 2013 und AUTOHAUS.

Kennzahlenübersicht 2011 und 2012

KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-GEBRAUCHTWAGENMARKT

Kauf des Gebrauchtwagens	Privat		Freier Handel		Markenhandel		Gesamt	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Teilmärkte								
- in %	44	41	21	24	35	35	100	100
- in Millionen Stück	3,050	2,789	1,410	1,668	2,349	2,426	6,809	6,883
- in Milliarden Euro	24,07	18,40	12,09	13,71	30,16	30,87	66,32	62,98
Alter des Wagens (Jahre)	6,4	7,9	5,7	5,9	4,0	4,2	5,4	6,1
Kilometerstand (Tausend)	86,9	99,41	80,00	76,76	54,60	60,58	74,30	80,24
Kaufpreis (in Euro)	7.890	6.600	8.580	8.220	12.840	12.730	9.740	9.150
Reparaturausgaben im ersten Halbjahr nach Kauf								
- in Euro	68,00	80,39	55,00	38,63	24,00	25,93	50,00	51,08
- in Prozent des Preises	0,86	1,22	0,64	0,47	0,18	0,20	0,51	0,56
Netto-Haushaltseinkommen (Euro)	2.726	2.517	2.995	2.637	3.008	3.024	2.879	2.725
Käuferanteile (%)	100	100	100	100	100	100	100	100
- Erstkäufer (%)	34	30	17	18	13	14	23	21
- Zusatzkäufer (%)	12	12	8	8	7	8	10	10
- Vorbesitzkäufer (%)	54	58	75	74	80	78	67	69
Haltezeit des Vorwagens (Monate)	73	84	77	76	74	75	74	79
Alter des Käufers (Jahre)	36	36	39	40	42	41	39	39

Quelle: DAT

KENNZAHLEN ÜBER DEN KUNDENDIENSTMARKT

	Markenwerkstatt		Freie Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Reparatur- u. Wartungsaufträge (Mio. Stück)	46,1	43,4	27,9	30,9	0,4	0,4	1,9	2,8	2,2	3,0
Durchführung von:										
- großer Inspektion	69%	70%	27%	27%	1%	0%	2%	1%	1%	2%
- kleiner Inspektion	65%	63%	30%	29%	1%	1%	2%	3%	2%	4%
- sonstige Inspektion/Motortest	51%	47%	42%	44%	1%	1%	1%	4%	2%	3%
- Verschleißreparaturen	47%	44%	42%	44%	0%	1%	4%	5%	4%	5%
- Unfallreparaturen	59%	56%	37%	42%	–	–	2%	0%	2%	2%
Gesamtvolumen	56%	54%	36%	38%	1%	1%	2%	3%	3%	4%

Quelle: DAT

KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-NEUWAGENMARKT

	2011	2012
Neuzulassungen (Millionen)	3,174	3,083
Durchschnittspreis (Euro)	27.390	26.780
Umsatz (Milliarden Euro)	86,93	82,56
Käuferanteile		
- Erstkäufer	11%	10%
- Zusatzkäufer	8%	9%
- Vorbesitzkäufer	81%	81%
Netto-Haushaltseinkommen (Euro)	3.734	3.640
Alter des Käufers (Jahre)	45	44
Haltezeit des Vorwagens (Monate)	68	70

Quelle: DAT

WARTUNGSARBEITEN PRO PKW UND JAHR

	2011	2012
Große Inspektion	0,44	0,37
Kleine Inspektion	0,22	0,22
Sonstige Inspektion	0,25	0,26
Motortest	0,05	0,05
Keine Angaben	0,00	0,00
Gesamt	0,96	0,90
Wartungsaufwand	255 €	252 €

Quelle: DAT

KENNZAHLEN ÜBER DEN KFZ-BETRIEB

	2011	2012
Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw	1.179	1.199
Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb	1.980	1.966

Quelle: DAT

REPARATURARBEITEN PRO PKW UND JAHR

	2011	2012
Verschleißreparaturen	0,62	0,65
Unfallreparaturen	0,10	0,09
Reparaturaufwand (nur Verschleiß)	173 €	215 €

Quelle: DAT

Grafikübersicht bis 2013

ÜBERSCHRIFT DER GRAFIK	Nr. bis DAT- Report 2009	Nr. ab DAT- Report 2010
Teil I : Der Pkw-Kauf		
Entwicklung Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen	1	1
Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen	2	2
Wanderungsbewegungen zwischen NW- und GW-Markt	3	3
Entwicklung der Teilmärkte (Alte Bundesländer)	4	entfällt
Entwicklung der Teilmärkte (Neue Bundesländer)	5	entfällt
Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft	6	4
Marktanteile der Teilmärkte	7	5
Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise	8	6
GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten	9	7/7A/7B
Entwicklung d. durchschnittl. GW-Preise (Alte/Neue Bundesländer)	10	entfällt
Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen	11	8
Entwicklung der durchschnittlichen Neuwagenpreise	12	9
Durchschnittlicher Neuwagenpreis Alte/Neue Bundesländer	13	entfällt
Kaufpreisklassen bei Neuwagen	14	10/10A
Unterschiede in der Fahrzeugstruktur	15	11
Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen	16	12
Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den neuen Ländern	17	entfällt
Reparaturaufwendungen in den ersten sechs Monaten nach Kauf	18	13
Reparaturaufwendungen nach Kaufort	19	14
Kriterien beim GW-Kauf	20	15
Kriterien beim NW-Kauf	21	16
Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern	22	17
Informationsverhalten von Neuwagenkäufern	23	18
Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkauf	24	19
Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer	25	20
Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW	26	21
Vorwagen der Neuwagenkäufer	27	22
Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen	28	23
Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW	29	24
Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer	30	25
Zufriedenheit der Neuwagenkunden mit Neuwagenhandel	31	26
Neuwagen- und Gebrauchtwagenfinanzierung	32	27

Teil II: Fahrzeugwartung und Kundendienstverhalten		
Häufigkeit der Wartungsarbeiten	33	28
Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten	34	29
Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter	35	30
Wartungsverhalten der Kfz-Halter	36	31
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	37	32
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten nach Fahrzeugalter	38	33
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten NW und GW	39	34
Ort der Durchführung der großen Inspektion	40	35
Ort der Durchführung der kleinen Inspektion	41	36
Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest	42	37
Wartungsaufwand nach Kfz-Alter	43	38
Häufigkeit des Ölwechsels	44	39
Ölwechsel führt durch	45	40
Nachfüllen von Öl durch	46	41
Verwendete Ölorten	47	42
Verwendete Ölorte nach Fahrzeugalter	48	43
Häufigkeit von Verschleißreparaturen	49	44
Instandsetzungen nach Kfz-Alter (pro Jahr und Pkw)	50	45
Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten	51	46

ÜBERSCHRIFT DER GRAFIK	Nr. bis DAT- Report 2009	Nr. ab DAT- Report 2010
Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit	52	47
Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen	53	48
Ort der Durchführung v. Instandsetzungsarbeiten nach Aggregaten	54	49
Reparatordurchführung nach Ort und Fahrzeugalter	55	50
Ort der Durchführung von Reparaturen nach Fahrzeugerwerb	56	51
Reparaturaufwendungen nach Kfz-Alter	57	52
Ort der Durchführung von Unfallreparaturen (10-Jahres-Zeitraum)	58	53
Ort der Durchführung von Unfallreparaturen (Vorjahr)	59	54
Wartungsmarkt	60	55
Reparaturmarkt (ohne Unfall)	61	56
Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten	62	57
Marktanteile im Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfall)	63	58
Ort der Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten nach Fahrzeugalter (ohne Unfall)	64	59
Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks (in Millionen Stück)	65	60
Werkstätten im Urteil der Kunden	66	61
Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeugalter	67	62
Do-it-yourself: Einkaufsquellen für Ersatzteile	68	63
Ort der Durchführung von Abgasuntersuchungen	entfällt 2011	69
Durchführung der Abgasuntersuchung in Werkstätten	entfällt 2011	70
Do-it-yourself-Anteil bei verschiedenen Reparaturen	entfällt 2013	neu 2011: 64
Technisches Know-how der Autofahrer 2012	neu 2013: 64	64
Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes	neu 2011: 65	65
Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung	71	66

Teil III: Allgemeiner Teil		
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		
Kaufabsichten	78	73

Teil V: Wichtige Daten aus 20 Jahren		
Lebenshaltungskosten privater Haushalte	79	74
Neuwagenmarkt	80	75
Gebrauchtwagenmarkt	81	76
Entwicklung der Marktanteile	82	77
Marktanteile im Ost-West-Vergleich	83	entfällt
Wartung und Reparatur	84	78
Marktanteil an Wartung und Reparatur	85	79
Zahl der Aufträge (in Millionen Stück)	86	80
Haushaltseinkommen im Durchschnitt in Euro	87	81

Teil VI: Übersicht		
Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt		
Kennzahlen über den Pkw-Kundendienstmarkt		
Kennzahlen über den Pkw-Neuwagenmarkt		
Kennzahlen über den Kfz-Betrieb		
Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr		
Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr		

Nach neun Titeln kennt man den Weg zum Erfolg.



9 Jahre, 9 Titel, 1 Motorenöl.

**TOTAL QUARTZ,
das Motorenöl des Weltmeisters.**



TOTAL