

# kfz-betrieb *dossier*

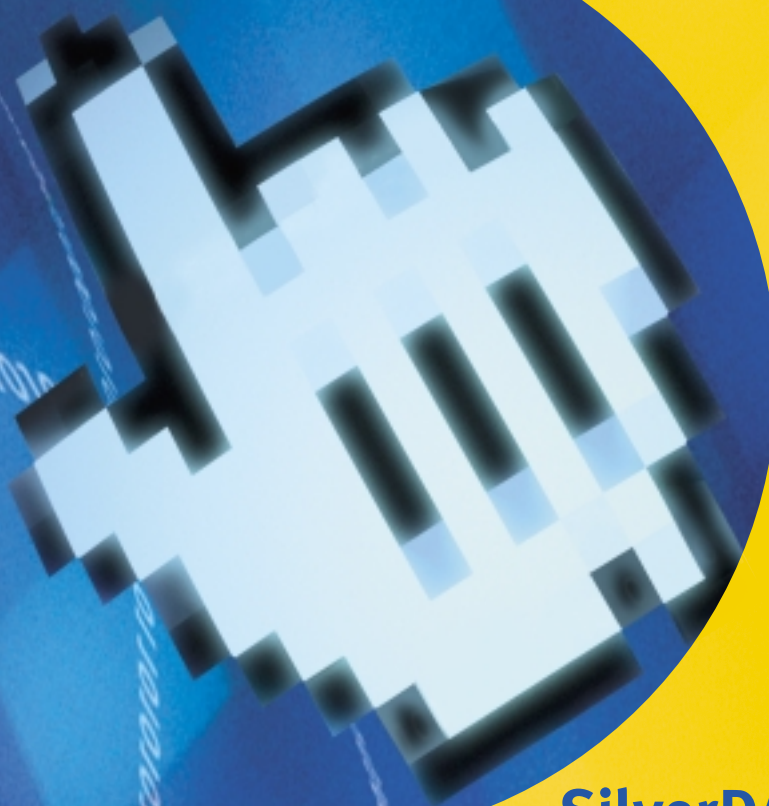
 **VOGEL**  
Auto Medien

**DAT-Report  
2004**



2004 report

**Nützlich.  
Zuverlässig.  
Online.**



## **SilverDAT-Club**

Alle interessierten **SilverDAT II-Anwender** aus Automobilbetrieben und Werkstätten können über einen personenbezogenen Zugang im Internet kostenlose Zusatzleistungen nutzen:

- **Internet-Gebrauchtfahrzeug Bewertung**
- **SilverDAT II-Delta-Update**
- **SilverDAT II-Direktzugriff auf den DAT-Finder**

Die Anmeldung erfolgt über einen Link auf dem Hauptmenü von **SilverDAT II**.

Deutsche Automobil  
Treuhand GmbH

Helmuth-Hirth-Str. 1  
73760 Ostfildern

Infotelefon:  
0711 4503-140

Telefax:  
0711 4503-133

E-Mail:  
Vertrieb@DAT.de

Internet:  
[www.DAT.de](http://www.DAT.de)

Deutsche Automobil Treuhand GmbH





## Jede Menge an Beweisen!



Volker Prüfer  
Geschäftsführer



Wolfgang Michel  
Chefredakteur **kfz-betrieb**



Stephan Maderner  
Stv. Chefredakteur **kfz-betrieb**

**E**indrucksvoll belegt der diesjährige DAT-Report im Servicebereich erste Auswirkungen der neuen Gruppenfreistellungsverordnung (GVO). So haben sich im Bereich der Wartung und Reparatur erhebliche Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr ergeben: Die Vertragswerkstätten mussten spürbare Marktanteilseinbußen hinnehmen. Gleichzeitig konnten die Freien Werkstätten dagegen deutlich zulegen. Auffällig ist dabei noch etwas anderes: Die Vertragswerkstätten der Import-Fabrikate erreichten in 2003 mit 68 Prozent den selben Marktanteil wie 2002. Die Handelspartner der deutschen Automobilhersteller hingegen verloren im selben Zeitraum rund 10 Prozent!

Hier gilt es wieder Boden gut zu machen. Denn immerhin ging es in Sachen Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen an Pkw im letzten Jahr um einen Kuchen von fast 34 Milliarden Euro. Allerdings blieben von diesem Umsatz nur knapp 75 Prozent dem deutschen Kfz-Gewerbe. Schwarzarbeit, Reparaturtourismus und fiktive Abrechnungen mit den Versicherern ziehen weiterhin einen erheblichen Teil des möglichen Umsatzes ab.

Eine Möglichkeit den Service-Umsatz zu erhöhen ist nach wie vor die Einführung der Sechs-Tage-Woche. Der diesjährige DAT-Report hält dazu fest: Den Samstag würden acht Prozent jener Autofahrer nutzen, die sich bisher von „Bekannten“ helfen ließen. Mit einem erweiterten Angebot der Öffnungszeiten könnten Werkstätten somit zusätzliche Auftraggeber mit neuem Auftragspotenzial gewinnen.

Große Veränderungen hat es 2003 auch im Gebrauchtwagengeschäft gegeben. So ist es erheblich schwieriger geworden, Gebrauchtwagenkäufern eine neue Marke schmackhaft zu machen. Immerhin blieben stolze 47 Prozent der GW-Käufer im letzten Jahr ihrer Vormarke treu. 2002 lag die Markentreue nur bei 39 Prozent. Auch wurden 2003 mit 545 000 gerade einmal 8 Prozent der Gebrauchtwagen auf Grund von Internet-Angeboten erworben. Aber immerhin 33 Prozent der Neuwagen-Kunden nutzen 2003 das Internet für ihre Kaufentscheidung. Insgesamt zeigt der ständig steigende Anteil der Internet-Nutzer deutlich, dass es sich kein Automobilhändler mehr leisten kann, auf eine professionelle Web-Präsenz zu verzichten.

Dies wird umso wichtiger, wenn man erfährt, dass die Autofahrer hierzulande in den nächsten zwölf Monaten nicht mehr Autos kaufen wollen als im Vorjahr. Eine von der DAT Anfang 2004 durchgeführten Untersuchung ergab folgendes Resultat: Mit 11 Prozent planen genauso viele Fahrzeughalter wie im Jahr 2003 innerhalb der nächsten zwölf Monate einen Fahrzeugkauf.

Der DAT-Report mit seiner Fülle von statistisch abgesicherten Fakten ist eine Pflichtlektüre für jeden in Handel und Service tätigen Mitarbeiter mit Kundenkontakt. Jeder sollte sein persönliches Exemplar erhalten! Gerade für die Verkäufer sollte die „Statistik-Bibel“ zur täglichen Lektüre zählen. Und wenn diese „zerlesen“ ist, bestellen Sie unter [info@kfz-betrieb.de](mailto:info@kfz-betrieb.de) per E-Mail einfach ein neues Exemplar.



## **Der Pkw-Kauf 2003**

*Der Pkw-Markt ist geprägt von unterschiedlichen Entwicklungen: Ost und West, neu und gebraucht, via Internet.*

► *ab Seite 6*



## **Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2003**

*Hier zeigen sich erste Auswirkungen der GVO: Vertragswerkstätten verspüren deutliche Einbußen beim Marktanteil.*

► *ab Seite 24*

## Editorial

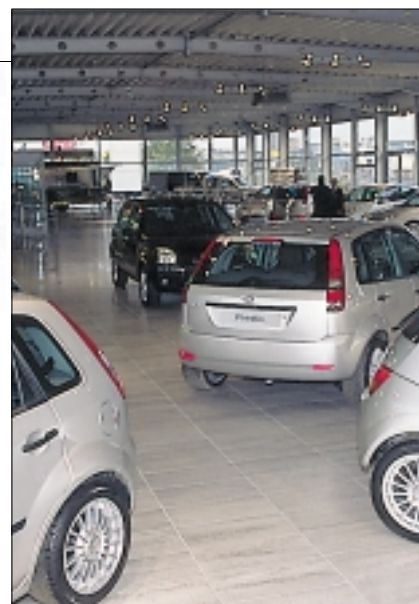
Jede Menge an Beweisen! 3

### I. Der Pkw-Kauf 2003

1.	Die Marktsituation	6
2.	Kaufort der Gebrauchtwagen	8
3.	Anschaffungspreise	9
3.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	9
3.2	Der durchschnittliche Neuwagenpreis	11
4.	Durchschnittsfahrzeuge	12
4.1	Gebrauchtwagen	12
4.2	Neuwagen	13
5.	Die Qualität der Gebrauchtwagen	14
6.	Die Kaufkriterien	15
6.1	Gebrauchtwagenkauf	15
6.2	Neuwagenkauf	16
7.	Das Informationsverhalten	16
7.1	Gebrauchtwagenkauf	16
7.2	Neuwagenkauf	17
8.	Erst- und Vorbesitz	18
9.	Der Vorwagen	19
9.1	Gebrauchtwagenkäufer	19
9.2	Neuwagenkäufer	20
10.	Der Handel im Urteil der Käufer	21
11.	Fahrzeugfinanzierung	22
12.	Alternativüberlegungen vor dem Kauf	22

### II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2003

1.	Wartungsbewusstsein	24
2.	Der Wartungsbereich	25
2.1.	Häufigkeit von Wartungsarbeiten	25
2.2.	Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	25
2.2.1	Große Inspektion	27
2.2.2	Kleine Inspektion/Pflegedienst	27
2.2.3	Sonstige Inspektion und Motortest	27
2.3	Aufwand für Wartungsarbeiten	28



2.4	Ölwechselgewohnheiten	28
3.	Instandsetzungsbereich	29
3.1	Häufigkeit von Verschleißreparaturen	29
3.2	Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen	30
3.3	Aufwand für Verschleißreparaturen	31
3.4	Durchführung von Unfallreparaturen	31
4.	Zusammenfassung	32
4.1	Der Wartungs- und Reparaturmarkt	32
4.2	Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	33
5.	Einfluss gesetzlich vorgeschriebener Fahrzeuguntersuchungen	35
6.	Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt	35

## Allgemeiner Teil

Obwohl die Zahl der Neuzulassungen erneut zurückging, führte der höhere durchschnittlich bezahlte Preis zu einer Umsatzsteigerung.

ab Seite 36

## III. Allgemeiner Teil

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



## Kaufabsichten

Die prospektive Markenloyalität signalisiert ein hohes Maß an Zufriedenheit. Ein anderes Bild ergab die Befragung zum Kundendienstverhalten. Bei der echten Kaufentscheidung klaffen aber Realität und Absicht nach wie vor auseinander.

ab Seite 41

## IV. Kaufabsichten

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

## V. Meinungen zu Autothemen

## VI. Wichtige Daten aus 20 Jahren

## VII. DAT-Gebrauchtwagen-Marktmodell

## Impressum

## VIII. Kennzahlenübersicht 2003



## Meinungen zu Autothemen

Ob Ausbau der Autobahnen, Kfz-Steuer oder Mineralölsteuer – Themen der Diskussion gibt es genug. Trotz alledem macht aber das Autofahren fast allen noch Spaß.

ab Seite 43





# I. Der Pkw-Kauf 2003

## „Ost“ und „West“ mit unterschiedlicher Entwicklung

Die Entwicklung bei Neuzulassungen und Besitzumschreibungen verlief in den alten und in den neuen Ländern erneut unterschiedlich, wobei in 2003, wie schon 2002, die Ergebnisse in den neuen Ländern etwas besser waren als im Westen Deutschlands. Das KBA weist für die alten Bundesländer einschließlich des ehemaligen Ost-Berlin für 2003 insgesamt 5 731 490 Besitzumschreibungen aus. Gegenüber den 5 793 178 Umschreibungen des Jahres 2002 ergibt sich damit ein Minus von 1,1 %. In den neuen Ländern, in denen 2002 1 037 290 Gebrauchte einen neuen Besitzer fanden, stieg die Zahl der Besitzumschreibungen dagegen um 0,2 % auf 1 039 264. Auch bei den Neuzulassungen hatte der Markt im Osten Deutschlands einen leichten Zuwachs zu verzeichnen. Den 425 040 Neuzulassungen 2002 in den neuen Ländern standen 2003 exakt 427 512 Neuzulassungen gegenüber, ein Plus von 0,6 %. Mit einem Minus von 0,7 %, das sich aus 2 808 604 Neuzulassungen 2003 nach 2 827 036 in 2002 ergibt, war im Westen Deutschlands (einschließlich Gesamt-Berlin) wie bei den Umschreibungen ein Rückgang zu verzeichnen, der bei 18 432

Stück lag. Neuzulassungen und Besitzumschreibungen addiert ergaben für 2003 nur noch 10 007 759 Gesamtzulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr mit einem Minus von 0,8 % gegenüber dem Vorjahr ab. Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt unangefochten das Nach-Wiedervereinigungsjahr 1991 mit mehr als 12,1 Millionen neu oder gebraucht gekaufter Pkw. Die Entwicklung der Neuzulassungen und Besitzumschreibungen für die letzten acht Jahre zeigt Grafik (1).

## Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes erneut leicht rückläufig

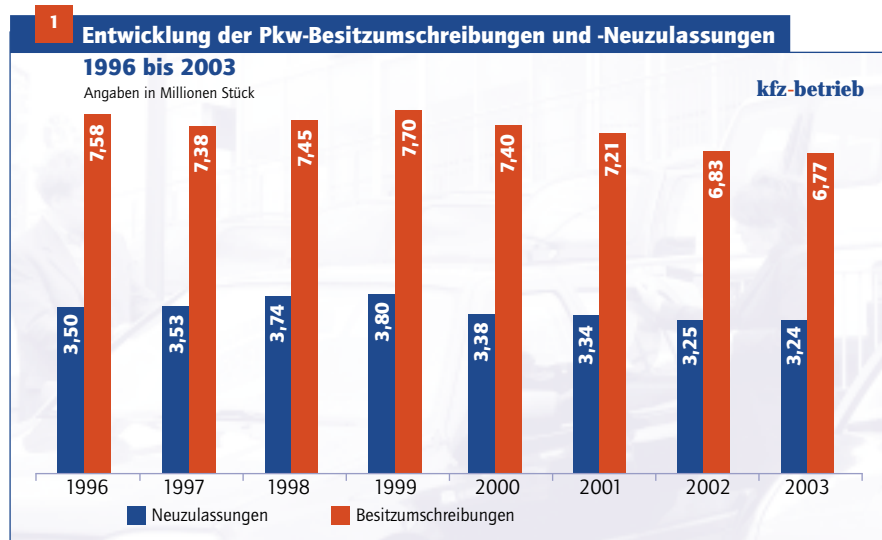
Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag in 2003 bei nur noch 2,09:1 nach 2,10:1 in 2002, das heißt, je neuem Pkw wurden knapp 2,1 Gebrauchte verkauft. Bei 1,9 lag das Verhältnis im Boom-Jahr 1991. 1998 und 1999 kamen auf jede Neuzulassungen ziemlich genau 2,0 und 2000 wie auch 2001 je 2,2 Besitzumschreibungen. Trotz des erneuten leichten Rückganges in 2003 zeigt die Entwicklung des Verhältnisses von Gebraucht- zu Neuwagen die in den letzten Jahren insgesamt zumindest stückzahlmäßig wachsende Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes. Auch langfristig gesehen ist zu erwarten, dass diese Entwicklung trotz des erneuten leichten Rückgangs in 2003 anhält. Dies gilt nicht zuletzt dadurch, dass unsere Fahrzeuge, wie vor allem die Statistiken des KBA über das Durchschnittsalter der gelöschten Fahrzeuge zeigen, immer langlebiger werden.

Auf Grund der immer noch angespannten wirtschaftlichen Situation und der hohen Arbeitslosenquote insbesondere in den neuen Ländern liegt es auf der Hand, dass der Gebrauchtwagen hier eine größere Bedeutung hat als für die Autokäufer in den alten Bundesländern. Grafik (2) zeigt, dass im Schnitt in den neuen Ländern rund 2,43 Gebrauchte je

## 1. Marktsituation

Im Jahr 2003 ging die Zahl der Neuzulassungen zum vierten Mal in Folge zurück. Nur 3 236 938 Neuzulassungen bedeuteten gegenüber dem Vorjahr ein Minus von 0,5 % oder 15 960 Stück. Sehr deutlich wird die negative Entwicklung im Vergleich zu 1999. Zu diesem Jahr fehlten in 2003 nicht weniger als 565 238 Einheiten.

Auch bei den Besitzumschreibungen wurde in 2003 das Ergebnis des Vorjahres verfehlt. Genau 6 770 821 gebrauchte Pkw wurden auf neue Halter zugelassen, womit die Statistiken des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA), Flensburg, ein Minus von 59 695 Stück oder 0,9 % ausweisen. Im Vergleich zu 1999, das beste unter den letzten zehn Jahren, fehlten sogar 925 125 Halterwechsel.



Neuwagen, in den alten Ländern hingegen „nur“ rund 2,04 verkauft wurden.

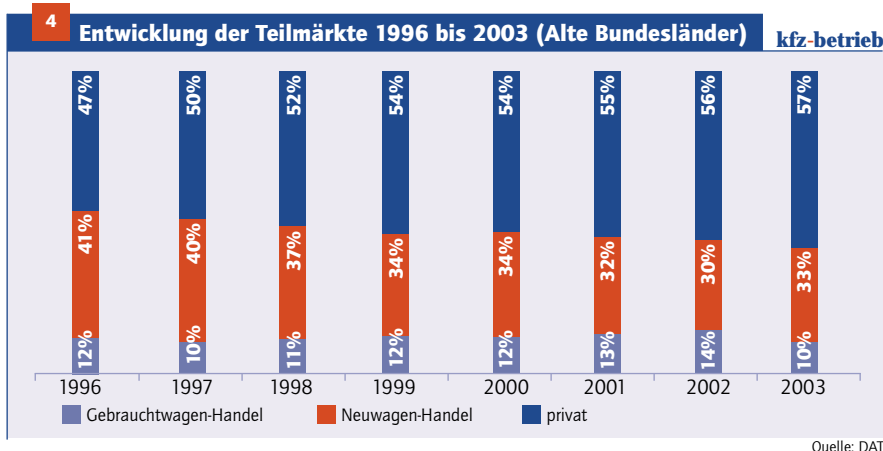
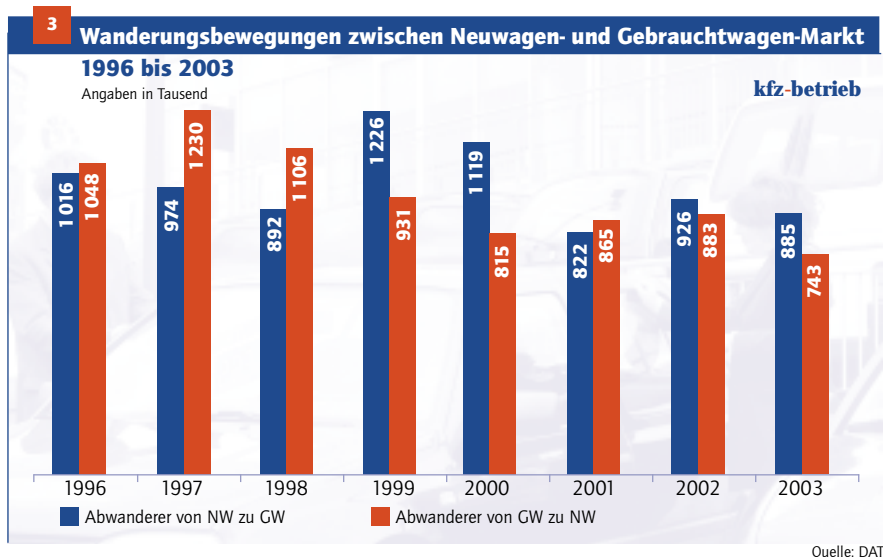
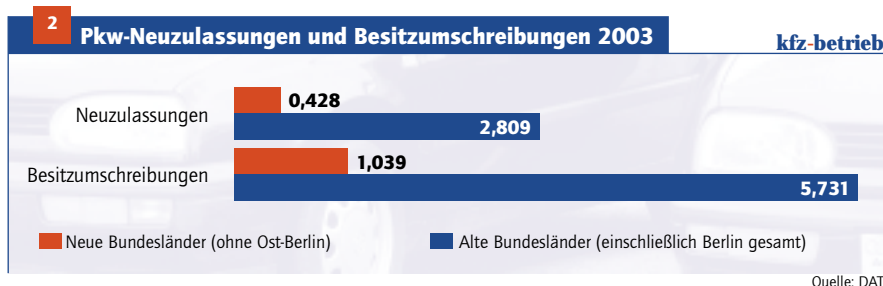
### Wanderer zwischen NW- und GW-Markt

Pkw-Käufer wechseln beim Kauf ihres Fahrzeugs nicht nur häufig die Marke, sie wechseln oft auch zwischen einem Neu- und einem Gebrauchtwagen. Sie „wandern“ also zwischen dem Neu- und dem Gebrauchtwagenmarkt. Wie groß diese Wanderungsbewegung, also die Zahl der Umsteiger von einem Neu- auf einen

Gebrauchtwagen und umgekehrt ist, zeigt Grafik (3).

Bis 1980 war die Zahl der Abwanderer vom Gebrauchtwagen zum Neuwagenmarkt größer als umgekehrt. Nach 1980 hat sich dieses Bild ins Gegenteil gewandelt. Bis auf eine Ausnahme – das Jahr 1992 – war der Gebrauchtwagenmarkt der „Wanderungsgewinner“. Erst 1996 wandelte sich das Bild wieder zu Gunsten des Neuwagenmarktes. Es gab im Laufe der folgenden Jahre deutlich mehr Umsteiger vom Gebrauchtwagen zum Neuwagen als um-

gekehrt. Nicht zuletzt war diese neuerliche Abwanderung der Gebrauchtwagenkäufer verantwortlich für die hohen Überbestände im Handel, die sich vor allem 1998 aufbauten. 1999 und 2000 war dann wieder der Gebrauchtwagenmarkt der „Wanderungsgewinner“. Anders war es dann in 2001, als der Neuwagenmarkt wieder einmal „Wanderungsgewinner“ war. In 2002 stiegen dann wieder mehr ehemalige Neuwagenkäufer auf einen Gebrauchtwagen um als umgekehrt. Auch 2003 war der Gebrauchtwagenmarkt der Wanderungsgewinner. 885 000 ehemalige Neuwagenkäufer entschieden sich für einen Gebrauchtwagen, nur 743 000 Käufer wechselten von einem Gebrauchtwagen zu einem Neuwagen. Dabei kann man unterstellen, dass das große Angebot an „angebrauchten“, also praktisch neuwertigen, Fahrzeugen beim Handel für diese Entwicklung mit verantwortlich war.

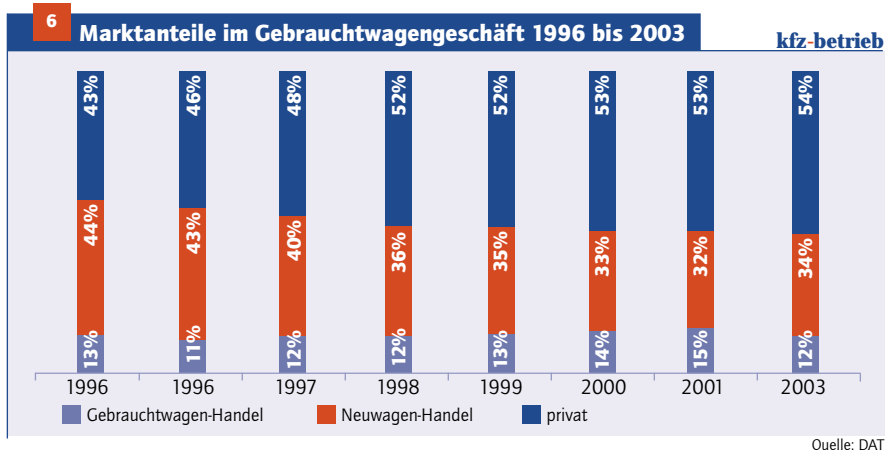
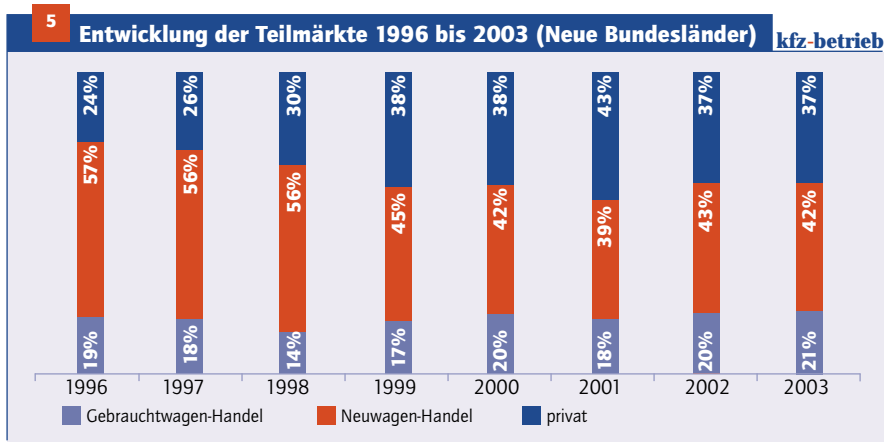


### Bedeutung des Internets bei Neu- und Gebrauchtwagenkauf sehr verschieden

Eine sehr unterschiedliche Bedeutung hatte das noch recht junge Medium Internet beim Neuwagen- und beim Gebrauchtwagenkauf. 66% der Neu- und 58% der Gebrauchtwagenkäufer hatten nach eigenen Angaben einen Zugang zum Internet.

Von den 58% der Gebrauchtwagenkäufer mit Internetzugang hat jedoch nur fast genau jeder Zweite das Internet beim Kauf tatsächlich genutzt, überwiegend zu Informationszwecken.

Lediglich 8,0% oder rund 545 000 der Gebrauchtwagen wurden auf Grund von Internet-Angeboten tatsächlich erworben. Eine größere Bedeutung kam dem Internet beim Neuwagenkauf zu. Immerhin 33% der Käufer neuer Pkw (oder wie bei den Gebrauchtwagenkäufern jeder Zweite mit Internetzugang) nutzten das Internet für ihre Kaufentscheidung. Für jeden Dritten dieser Käufer, also insgesamt für rund 11%, war das Internet dafür entscheidend, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Wenn man berücksichtigt, dass drei Jahre zuvor nur 15%, zwei Jahre zuvor 21% und ein Jahr zuvor 26% der Neuwagen mit In-



ternetunterstützung erworben wurden, dann macht dieser ständig steigende Anteil der Nutzung des Internet deutlich, dass ein Händler künftig nicht auf die Präsenz im Internet verzichten kann. Die Bedeutung des Internet vor allem als Informationsquelle darf bei der ständig steigenden Zahl von Internet-Nutzern nicht unterschätzt werden.

Es muss erwähnt werden, dass in 2003, wie schon 2002, 0,3% der Gebrauchtwagen oder rund 20000 direkt im Ausland gekauft wurden. Bei den Neuwagen lag dieser Anteil mit 2,1%, was etwa 68000 direkte Käufe im Ausland bedeutet, deutlich höher als in den Jahren zuvor (2002: 1,7%, 2001 und 2000: 0,7%).

## 2. Kaufort der Gebrauchtwagen

Auf dem Gebrauchtwagenmarkt konkurrieren der fabrikatsgebundene Handel, der reine Gebrauchtwagenhandel und der

Privatmarkt miteinander, wobei der Privatmarkt in den letzten Jahren einen steigenden Marktanteil zu verzeichnen hatte. Mit dem Inkrafttreten des neuen Gewährleistungsrechts zum 1. Januar 2002 war jedoch die Erwartung verbunden, dass mehr Gebrauchtwagenkäufer auf „Nummer sicher“ gehen und beim Handel kaufen. Doch diese Erwartung hat sich weder 2002 noch 2003 erfüllt. In einem zurückgehenden Markt konnte der Privatmarkt seinen Marktanteil nicht nur, wie 2002 halten, sondern sogar leicht zulegen. Auch der Fabrikatshandel konnte seinen Marktanteil erhöhen, verloren hat als einziger der drei Teilmärkte der reine Gebrauchtwagenhandel. Die Entwicklung der Marktanteile in den neuen und alten Ländern war dabei sehr unterschiedlich.

### Gebrauchtwagenmarkt im Westen

Im Jahr 2003 konnten in den alten Ländern sowohl der Privatmarkt als auch insbesondere der Neuwagenhandel zulegen. Der Gebrauchtwagenhandel rutsch-

te dagegen recht deutlich auf nur noch 10% ab. Der Gesamttrend der letzten Jahre, nämlich Wachstum im Privatmarkt zu Lasten des Neuwagenhandels, setzte sich damit so nicht fort. Im Rückblick auf die letzten acht Jahre ist aber der Privatmarkt der eindeutige Gewinner auf dem Gebrauchtwagenmarkt im Westen Deutschlands. Weit mehr als die Hälfte der Gebrauchten werden ohne Einschaltung eines Händlers verkauft (4).

### Gebrauchtwagenmarkt im Osten

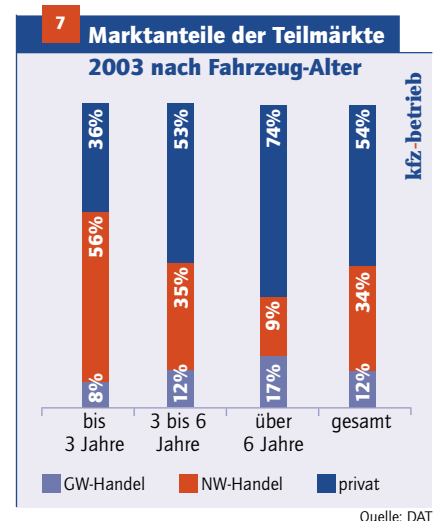
In Grafik (5) wird die völlig andere Entwicklung der Marktanteile in den neuen Ländern deutlich.

Mit Ausnahme des Jahres 2001 dominierte in den letzten Jahren der Neuwagenhandel den Gebrauchtwagenmarkt „Ost“. Die Entwicklung der Marktanteile bis 2001 ließ befürchten, dass sich die Unterschiede zwischen „Ost“ und „West“ kurzfristig ausgleichen, doch in den letzten beiden Jahren konnte sich der Neuwagenhandel wieder stabilisieren.

Nicht nur der Neu- sondern auch der Gebrauchtwagenhandel ist im Osten Deutschlands deutlich stärker als im Westen. In 2003 erreichte der Gebrauchtwagenhandel „Ost“ einen mehr als doppelt so hohen Anteil wie im Westen.

### Neues Gewährleistungsrecht – Chance für den Handel

Wie schon erwähnt, gilt seit 1.1.2002 ein neues Gewährleistungsrecht, durch das die Position des professionellen Handels





8

## Entwicklung der durchschnittlichen Gebrauchtwagen-Preise 1996 bis 2003



im Gebrauchtwagengeschäft eigentlich im Wettbewerb zum Privatmarkt deutlich gestärkt wurde. Wie die Marktanteile für Deutschland gesamt zeigen (6), hat sich dieses neue Gewährleistungsrecht noch nicht ausgewirkt. Möglicherweise gibt es hier ein Informations-Defizit bei den Käufern, das der Handel schnellstens beseitigen sollte, denn das neue Recht bietet dem Handel die Chance, in einem Markt, der sehr profitabel sein kann, Umsatzwachstum zu erzielen.

### Fabrikatshandel bei älteren Gebrauchtwagen wenig gefragt

Das Alter eines Gebrauchtwagens hat erheblichen Einfluss darauf, auf welchem der drei Teilmärkte er seinen Besitzer wechselt. In Grafik (7) wird die dominierende Position des fabrikatsgebundenen Handels bei Gebrauchten bis zu drei Jahren deutlich. Bei den Fahrzeugen ab einem Alter von sechs Jahren spielt er jedoch nur noch eine sehr untergeordnete und noch unbedeutendere Rolle wie in den Vorjahren. Dies mag auch mit dem neuen Gewährleistungsrecht zusammenhängen, das aus Sicht des Handels bei älteren Fahrzeugen Risiken birgt, die jedoch durch Offenlegung des Fahrzeugzustandes vermieden werden können. Deshalb sollte der Fabrikathändler alles versuchen, seine Position in diesem Marktsegment zu stärken, denn ältere Fahrzeuge sind typische Einstiegsmodelle für Erstkäufer. Und genau diese Käufergruppe sollte mög-

lichst früh an den Handel gebunden werden. Zudem steigt das Durchschnittsalter des Bestandes, so dass in Zukunft immer mehr ältere Fahrzeuge gehandelt werden.

### Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

Käufer, die ein ganz bestimmtes Modell suchten – dies waren 63% aller Gebrauchtwagenkäufer und damit mehr als ein Jahr zuvor (2002: 58%) – kauften zu 39% in den GW-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu 49% auf dem Privatmarkt. Der höhere Marktanteil des Neuwagenhandels bei dieser Käufergruppe ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich naturgemäß am einfachsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Gab vornehmlich der Preis den Ausschlag zur Kaufentscheidung, bedienten sich die Interessenten überdurchschnittlich oft, und zwar zu 62%, auf dem privaten Anbietermarkt. Weitere 13% kauften beim Gebrauchtwagenhandel und nur 25% beim Fabrikatshandel.

### Hohes Markenhändler-Bewusstsein

Sehr hoch war 2003 das Markenhändler-Bewusstsein der GW-Käufer, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften. Mit 91% wurde der Wert der beiden Vorjahre (2002: 84%; 2001: 86%) deutlich übertroffen und erreicht wieder das Niveau der Jahre 2000 (93%) und 1999 (91%). Der Wert von 91% bedeutet, dass sich gut neun von zehn Käufern für einen

Gebrauchtwagen des Fabrikats entschieden, das der Fabrikathändler auch als Neuwagen verkauft. Für den fabrikatsgebundenen Handel ist dies ein sicheres Indiz dafür, dass es leichter ist, ein Fahrzeug der „eigenen“ Marke zu verkaufen, als das eines „Fremdfabrikates“.

## 3. Anschaffungspreise

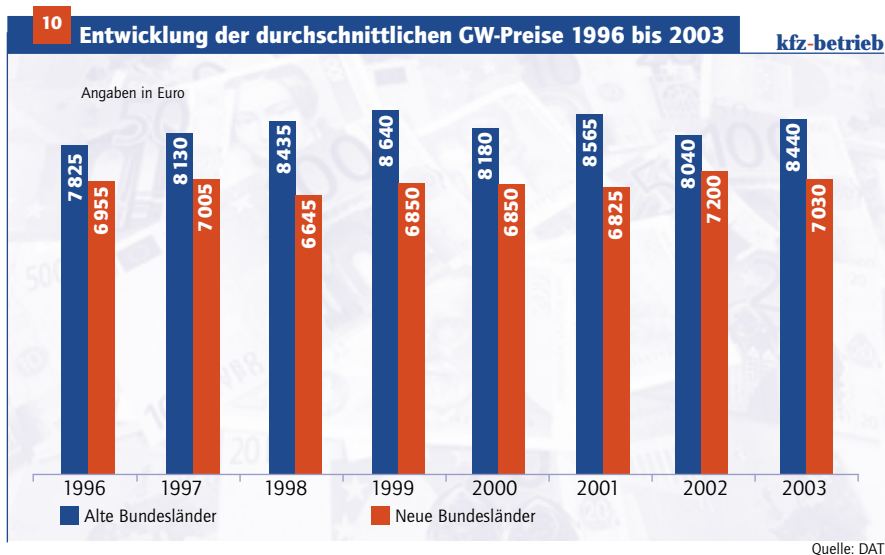
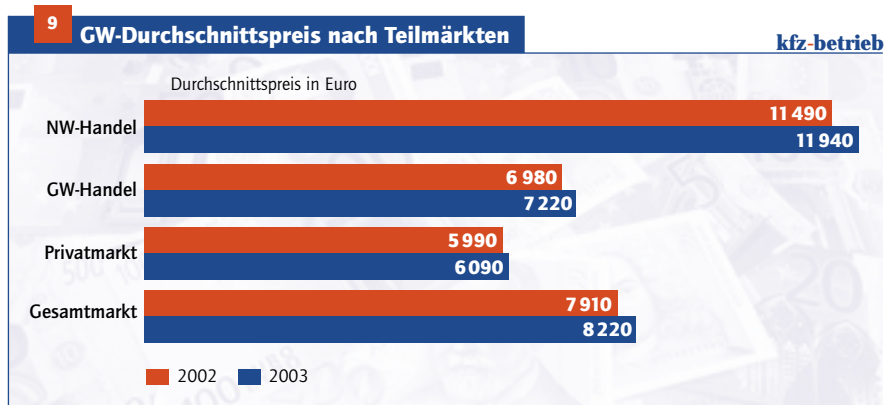
### 3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

Die durchschnittlich bezahlten Preise beim Gebrauchtwagenkauf waren in den letzten Jahren teilweise deutlichen Schwankungen unterworfen. So lag der Durchschnittspreis in 2002 mit 7 910 Euro spürbar unter dem des Jahres 2001, als durchschnittlich 8 310 Euro in einen Gebrauchten investiert wurden. In 2003 ist der Durchschnittspreis wieder gestiegen. Mit 8 220 Euro lag er wesentlich höher als in 2002, jedoch noch unter dem Wert des Jahres 2001.

Die Gebrauchtwagen-Preisentwicklung der letzten acht Jahre zeigt Grafik (8). Dabei verlief die Entwicklung zwischen „West“ und „Ost“ in den acht Jahren sehr unterschiedlich. Dies zeigt Grafik (10), aus der sich vor allem ergibt, dass die Käufer „Ost“, die drei Jahre in Folge von 1999 bis 2001 beim Gebrauchtwagenkauf praktisch denselben Betrag investiert hatten, in 2002 jedoch höherwertige Gebrauchte kauften, in 2003 gegenüber dem Vorjahr beim Kauf ihres Fahrzeugs wieder sparsamer waren. Dagegen stieg der Durchschnittspreis im Gebiet der früheren Bundesrepublik gegenüber 2002 spürbar an. Der höhere Durchschnittspreis für gesamt Deutschland ist also ausschließlich auf die größere Investitionsbereitschaft der Käufer im Westen zurückzuführen.

Die erneut sehr unterschiedliche Preisentwicklung „Ost“ und „West“, insbesondere der weiterhin geringere Durchschnittspreis in den neuen Ländern, wird verständlich, wenn die Daten der Durchschnittsfahrzeuge verglichen werden.

(vgl. Abschnitt 1.4. – „Durchschnittsfahrzeuge“)



## Unterschiedliche Preise auf den Teilmärkten

Auf den drei Teilmärkten (9) wurden sehr unterschiedliche Durchschnittspreise für Gebrauchtwagen bezahlt. Gegenüber 2002 ist dabei der Durchschnittspreis auf allen drei Teilmärkten angestiegen, wobei der höchste Durchschnittspreis unverändert beim markengebundenen Fachhandel bezahlt wird. Dies ist nicht verwunderlich, denn der deutlich höhere Durchschnittspreis beim Neuwagenhandel erklärt sich damit, dass auf diesem Markt die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Laufleistung gehandelt werden. Dieses geringere Durchschnittsalter wird dabei auch von den zum Verkauf stehenden Vorführwagen und durch die Fahrzeuge mit Tageszulassungen beeinflusst. Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die qualitativ besten Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebraucht-

wagengarantie verkauft werden.

Verfolgt man die Entwicklung der Marktanteile wie auch der Durchschnittspreise auf dem Teilmarkt „Gebrauchtwagenhandel“ für die letzten Jahre, dann deutet vieles darauf hin, dass dieser Teilmarkt eine Art „Ventilfunktion“ hat. Dabei kann es sich dieser Teilmarkt nicht nur leisten, sich die Rosinen herauszupicken, er kann zudem am flexibelsten auf Marktveränderungen reagieren.

## GW-Preise nach Fabrikaten

Nach Fabrikaten betrachtet weichen die durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise stark voneinander ab. Im Berichtsjahr reichte die Bandbreite von 5 290 Euro bis 15 080 Euro. An der Spitze der Durchschnittspreis-Skala lagen Modelle der Fabrikate Mercedes-Benz, BMW und Audi. Die niedrigsten Preise wurden für Modelle von Ford und Opel sowie der italienischen Hersteller bezahlt. Dabei spielen

natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften GW und die Fahrzeugstruktur an sich.

Für die Beurteilung des Gebrauchtwagenmarktes und der einzelnen Teilmärkte ist nicht nur der Durchschnittspreis ein wichtiges Kriterium. Wichtig ist auch, wie sich die Situation für die Teilmärkte in den einzelnen Kaufpreisklassen darstellt. Aufschluss darüber gibt Grafik (11). Die wichtige Bedeutung der Kaufpreisklassen soll am Beispiel der typischen Einstiegsfahrzeuge bis zu 5 000 Euro, die mehr als die Hälfte aller Erstkäufe ausmachten, verdeutlicht werden. Insgesamt 34% aller Umschreibungen lagen in diesen Preisklassen, was immerhin 2,302 Millionen Fahrzeuge ausmacht. Da beim Neuwagenhandel nur 9% der von ihm verkauften Fahrzeuge in diesen Preisklassen lagen, was etwa 208 000 Stück bedeutet, im Privatmarkt dagegen 51%, also rund 1 856 000 Stück, sind die Erstkäufer, darunter immerhin zahlreiche künftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen, beim Neuwagenhandel, wie in den Jahren zuvor, stark unterrepräsentiert.

## „Preis“-Käufer investieren weniger

Unter den Gebrauchtwagenkäufern gibt es solche, die von vornherein wissen, welches Modell sie kaufen wollen (63%) und solche, die kein bestimmtes Modell kaufen wollen, dafür aber wissen, welchen Betrag sie für den Gebrauchtwagen ausgeben werden (37%). Die von diesen Gebrauchtwagen-Käufergruppen bezahlten durchschnittlichen Preise weichen stark voneinander ab. Käufer, die ein bestimmtes Modell kauften, investierten im Schnitt für ihr Fahrzeug 9 710 Euro.

Käufer, die einen vorher feststehenden Betrag ausgaben und sich dafür das günstigste Fahrzeug aussuchten, investierten durchschnittlich nur 5 620 Euro. Auffallend ist dabei, dass 2003 ein geringerer Anteil der Gebrauchtwagenkäufer „nach dem Preis“ kaufte als in 2002. Dieser geringere Anteil kann unter anderem darauf zurückzuführen sein, dass „Käufer“ aus den niederen Einkommensschichten,

für die der Preis besonders wichtig ist, auf einen Kauf verzichtet haben.

Sehr deutlich waren die Preisunterschiede auch in Abhängigkeit vom Hubraum. Die Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 4 700Euro (bis 1 200ccm) über 5 620Euro (bis 1 500ccm), 7 610Euro (bis 1 700ccm) und 9 820Euro (bis 2 000ccm) bis auf 17 050Euro (für über 2 000ccm). Ein Unterschied im Durchschnittspreis war erneut zwischen männlichen und weiblichen GW-Käufern festzustellen. Frauen investierten durchschnittlich 7 310Euro, die männlichen Käufer dagegen 8 590Euro. Dabei fällt auf, dass sich die Preisdifferenz stark verringert hat.

Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken rund 50%

und lag damit deutlich über dem Anteil bei den deutschen Marken. Unter diesen wiederum hatten VW und Ford die höchsten, BMW, Mercedes und Audi die mit Abstand geringsten Anteile weiblicher Käufer.

#### Erstkäufer sparen beim Fahrzeugkauf

Fahrzeugkäufer kann man einteilen in Vorbesitzkäufer (ein vorheriges Fahrzeug wird ersetzt), Zusatzkäufer (ein weiteres Fahrzeug wird gekauft) und Erstkäufer (die bisher kein Fahrzeug hatten). Die von diesen Käufergruppen durchschnittlich bezahlten Preise für einen Gebrauchten sind sehr unterschiedlich. Vorbesitzkäufer investierten 2003 durchschnittlich 9 780Euro in ihren neuen Gebrauchten,

Zusatzkäufer 8 720Euro und Erstkäufer begannen ihr Dasein als Fahrzeughalter mit einer Investition von 4 910Euro.

#### 3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis

Der von den Neuwagenkäufern „West“ tatsächlich bezahlte Preis für ein neues Auto lag mit durchschnittlich 22 720Euro über den 22 330Euro, die noch 2002 bezahlt wurden. Auch die Neuwagenkäufer „Ost“, die im Jahr 2002 durchschnittlich nur 19 240Euro in ihr Neufahrzeug investierten, gaben in 2003 mit 19 970Euro deutlich mehr aus. Grafik (13) zeigt die Entwicklung der Neuwagenpreise, die die Käufer in den alten und neuen Ländern im Verlauf der letzten acht Jahre bezahlt haben.

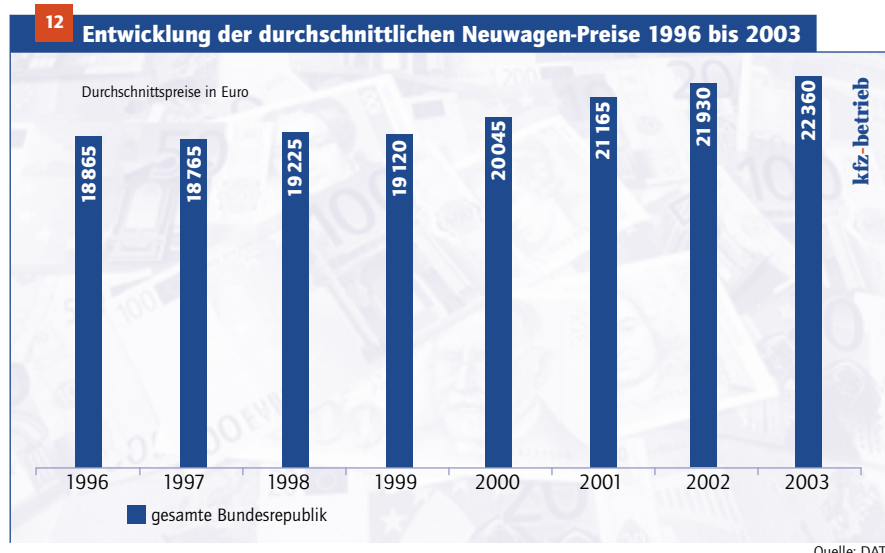
Es zeigt sich, dass der Neuwagendurchschnittspreis in den alten Bundesländern seit 1991 (16 310Euro) um nur 39,3% gestiegen ist, in den neuen Ländern (1991: 10 480Euro) dagegen um 90,6%. Diese Preisanstiege – darauf muss ausdrücklich hingewiesen werden – sind nur zu geringen Teilen auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure zurückzuführen. In hohem Maße spiegeln sich in der Preisentwicklung die gestiegenen Ansprüche der Käufer, insbesondere in den neuen Bundesländern, wie auch die immer aufwändigere Technik und Sicherheitsausstattung wider.

#### Gestiegener Dieselanteil wirkt sich auf Durchschnittspreis aus

Die Entwicklung des Durchschnittspreises neuer Pkw der letzten Jahre für Gesamtdeutschland zeigt Grafik (12). Obwohl der Neuwagenhandel seinen Neuwagenkunden auch in 2003 sehr günstige Konditionen eingeräumt hat, nicht zuletzt durch Sondermodelle und Absatzförderungsmaßnahmen der Hersteller/Importeure, ist der Durchschnittspreis von 2002 auf 2003 weiter gestiegen. Dies liegt nicht nur an der weiter gestiegenen Ausstattung der neu gekauften Fahrzeuge (nach Berechnungen des statistischen Bundesamtes macht dies mehr als zwei Drittel der Preissteigerung im Zeitraum 1995 bis 2001 aus), sondern

11 Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen		Anteil in Prozent			
Anschaffungspreis in Euro	Gesamt	privat	NW-Handel	GW-Handel	
bis unter 1 250	8	14	1	7	
1 250 bis unter 2 500	9	14	1	11	
2 500 bis unter 3 750	8	12	2	11	
3 750 bis unter 5 000	9	11	5	10	
5 000 bis unter 6 250	11	12	8	13	
6 250 bis unter 7 500	7	7	7	7	
7 500 bis unter 8 750	9	5	14	9	
8 750 bis unter 10 000	6	5	8	3	
10 000 bis unter 12 500	11	7	17	12	
12 500 bis unter 15 000	7	4	11	7	
15 000 bis unter 20 000	8	5	14	7	
20 000 und mehr	7	4	12	3	
keine Angabe	0	0	0	0	

Quelle: DAT





ganz wesentlich auch an der Tatsache, dass die Entwicklung der Kraftstoffpreise den Anteil der Neuwagen mit Dieselmotor, der 1999 noch bei 22,4%, 2000 bei 30,4%, 2001 bei 34,6% und 2002 bei 38,0% lag, auf 39,9% in 2003 weiter steigen ließ (Quelle: KBA).

Gut ein Fünftel der 2003 neu gekauften Fahrzeuge lag in der Preisklasse von 10 000 Euro bis unter 15 000 Euro. Genau die Hälfte aller Neuwagenkäufer gaben weniger als 20 000 Euro aus. Dies zeigt Grafik (14), die die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen listet.

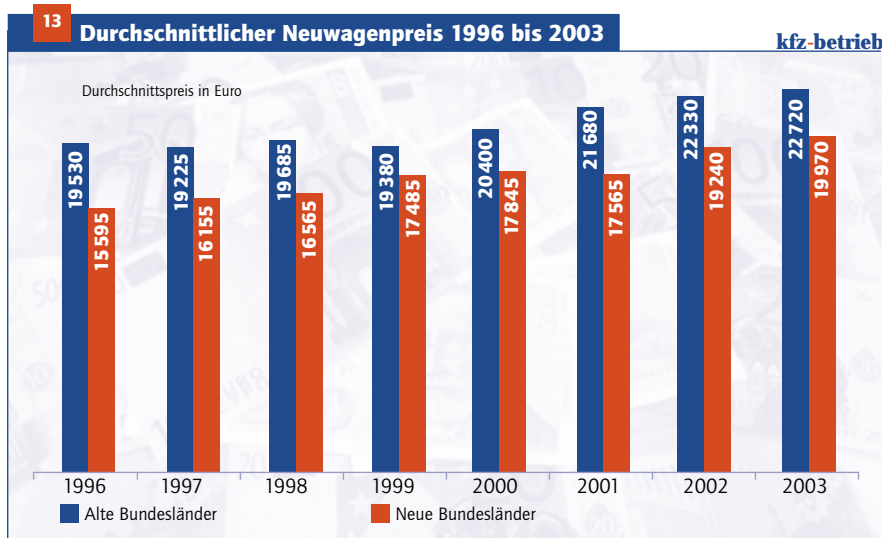
## Männer bezahlen mehr für ein neues Auto

Erhebliche Unterschiede im Durchschnittspreis zeigten sich bei einer Auf-

spaltung nach Marken. Die Bandbreite der Durchschnittspreise reichte von 16 610 Euro bis 34 820 Euro. An der Spitze der Preisskala stehen – wie nicht anders zu erwarten – die hochpreisigen Marken wie Mercedes-Benz, BMW und Audi. Am unteren Ende rangierten wie schon in den Jahren zuvor die europäischen Importmarken sowie Ford, Opel und die japanischen Marken.

Mit dem Wunsch nach mehr Leistung steigt der Durchschnittspreis der neuen Fahrzeuge. 10 790 Euro investierten die Käufer von neuen Autos mit einem Hubraum bis maximal 1 200 ccm. Tief in die Tasche griffen Käufer, die sich für ein Fahrzeug mit über 2 000 ccm Hubraum entschieden. Diese Käufergruppe investierte in den Neuen immerhin 39 990 Euro.

Männliche Neuwagenkäufer investierten durchschnittlich 22 740 Euro, Käuferinnen begnügten sich mit 17 630 Euro. Dabei muss allerdings berücksichtigt werden, dass Frauen häufig Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel deutlich kleiner ausfallen. Aber: Wie beim Gebrauchtwagenkauf hat sich die Preisdifferenz verringert. Preisunterschiede zeigen sich auch, wenn man wieder nach Vorbesitz, Zusatz- und Erstkäufern differenziert. Vorbesitz- (23 220 Euro) und Zusatzkäufer (23 210 Euro) investierten nahezu den identischen Betrag in ihr Neufahrzeug. Deutlich geringer fiel der von den Erstkäufern bezahlte Durchschnittspreis mit 17 400 Euro aus, wobei jeder vierte Erstkäufer weniger als 12 500 Euro investierte, von den Vorbesitz- und Zusatzkäufern war dies nur jeder Zehnte.



**14 Kaufpreisklassen bei Neuwagen** kfz-betrieb

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent		
	Alte Bundesländer	Neue Bundesländer	gesamt
bis unter 7 500	0	1	0
7 500 bis unter 10 000	4	5	4
10 000 bis unter 12 500	7	13	8
12 500 bis unter 15 000	13	14	13
15 000 bis unter 17 500	12	12	12
17 500 bis unter 20 000	13	13	13
20 000 bis unter 22 500	11	11	11
22 500 bis unter 25 000	9	10	10
25 000 bis unter 30 000	11	10	11
30 000 bis unter 40 000	10	5	9
40 000 und mehr	10	6	9
keine Angabe	0	0	0

Quelle: DAT

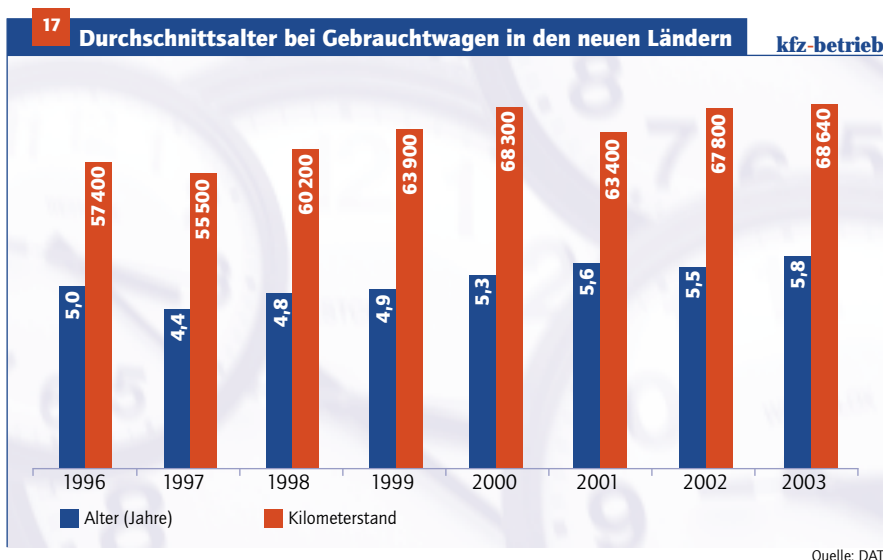
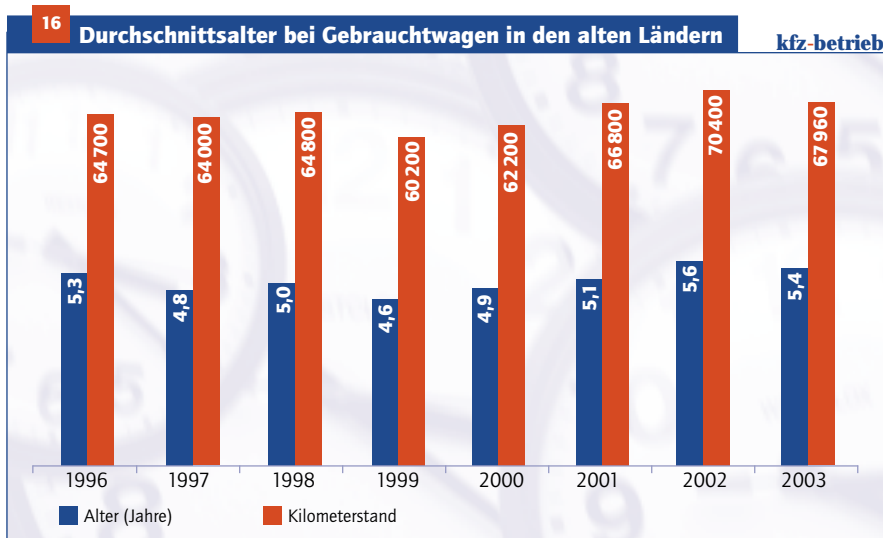
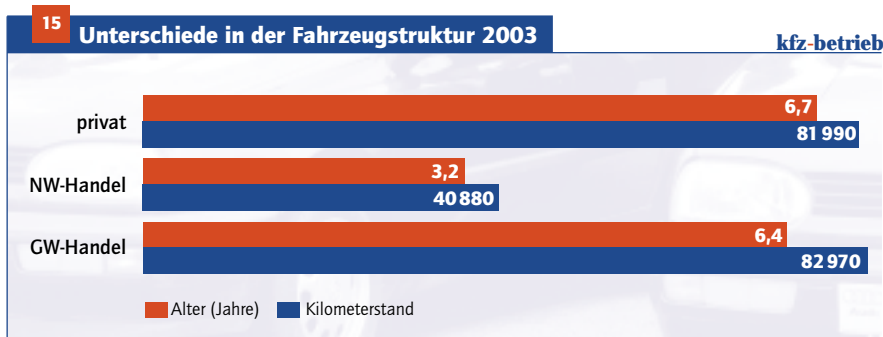
## 4. Durchschnittsfahrzeuge

### 4.1 Gebrauchtwagen

Der durchschnittliche Gebrauchtwagen des Jahres 2003 war 5,5 Jahre alt und hatte eine Laufleistung von 68 070 km. Dabei gab es große Unterschiede, wenn man zwischen den Teilmärkten differenziert. Kleiner waren die Unterschiede zwischen „Ost“ und „West“.

Aus Grafik (15) ergibt sich, dass die auf dem Privatmarkt gehandelten Gebrauchten mehr als doppelt so alt waren und eine doppelt so hohe Laufleistung aufwiesen, wie die beim Fabrikatshandel gekauften Fahrzeuge. Mit einem Durchschnittsalter von 5,4 Jahren waren die in den alten Ländern gehandelten Gebrauchten jünger als in 2002, aber älter als in den Jahren davor. Auch die Laufleistung lag, wie Grafik (16) zeigt, niedriger als 2002, aber höher als davor. Grafik (17) stellt die entsprechenden Daten für die neuen Länder dar. Sie zeigen, dass die dort gekauften Gebrauchtwagen so alt waren und eine so hohe Laufleistung hatten wie seit 1993 nicht mehr.

Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren Modelle von VW sowie der



japanischen Hersteller. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle von Audi sowie der französischen Hersteller auf. Die höchste Laufleistung hatten VW-Modelle, gefolgt von BMW, Audi und Mercedes; am wenigsten gefahren waren die Fahrzeuge französischer Hersteller.

#### Rund 69% der GW aus erster Hand verkauft

Rund 69% (2002: 70%) der gekauften GW hatten nur einen Vorbesitzer. Beim Fabrikatshandel stammten sogar 86% aus erster Hand. Auf dem Privatmarkt waren es 61% und beim reinen Gebrauchtwagenhandel 54%. Statistisch

gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen knapp über 1,4 Vorbesitzer.

Insgesamt 11% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben. Beim fabrikatsgebundenen Händler lag der Anteil sogar bei 23%. Die durchschnittlichen Motoraten der gebrauchten Pkw und Kombi zeigen, dass 2003 (95 PS, 1 646 ccm) gegenüber dem Vorjahr (98 PS, 1 692 ccm) etwas kleinere Fahrzeuge gekauft wurden. Etwas besser war das Ausstattungs-niveau der Gebrauchten im vergangenen Jahr.

Bundesweit hatten die gebraucht gekauften Fahrzeuge 10,7 Sonderausstattungen / Ausstattungsvarianten gegenüber 10,0 im Jahr 2002. (siehe auch Kapitel III.4 – Die Fahrzeugausstattung.)

#### Kraftstoffverbrauch wichtig

Ein zunehmend wichtiges Argument für den Kauf/Verkauf eines Gebrauchten ist der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch. Mit 7,8 l/100 km verbrauchten die 2003 gekauften GW im Schnitt 0,2 l/100 km weniger als 2002. Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 7,3 und 9,0 l/100 km. Legt man den Hubraum der Fahrzeuge zu Grunde, dann stieg der Verbrauch mit dem Hubraum kontinuierlich von 6,5 l/100 km (bis 1 200 ccm) auf 9,6 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2 000 ccm.

#### 4.2 Neuwagen

Der durchschnittliche Hubraum der 2003 gekauften Pkw und Kombi lag mit 1 798 ccm niedriger als im Jahr zuvor. Die Motorleistung lag wie ein Jahr zuvor bei 112 PS und damit höher als in den Jahren vor 2002. Der erneut höhere Diesel-Anteil hat sich also leistungsmäßig nicht „negativ“ ausgewirkt, ist doch gerade die Leistung vieler Dieselmotoren in jüngster Vergangenheit gesteigert worden. Kleiner geworden ist weiterhin der Unterschied in den Motordaten zwischen „Ost“ und „West“. Die Motor-Kenn-daten lagen bei den Neufahrzeugen in den alten Ländern in 2003 mit 113 PS und 1 811 ccm höher als in den neuen Ländern mit



108PS und 1716ccm. Der im Westen gegenüber dem Osten immer noch höhere Durchschnittspreis hat also auch mit den Leistungsdaten zu tun.

## Kraftstoffverbrauch sinkt weiter

Nach dem Kraftstoffverbrauch ihres „Neuen“ befragt, gaben die Käufer an, ihr Fahrzeug verbrauche 7,40l/100km (2002: 7,43l/100km und 2001: 7,53l/100km). Der Kraftstoffverbrauch ist damit erneut zurückgegangen: Der höhere Dieselanteil wirkt sich aus. Mit 7,41l/100km liegt der Kraftstoffverbrauch der im Westen gekauften Neufahrzeuge dabei etwas höher als bei den Ost-Neufahrzeugen (7,32l/100km).

Nicht überraschend ist, dass die Neufahrzeuge einen geringeren Verbrauch haben als die gebraucht gekauften Wagen, und dies trotz „höherer“ Motorisierung. Denn dass das Bemühen der Hersteller, den Kraftstoffverbrauch zu reduzieren, erfolgreich ist, ist hinlänglich bekannt. Bekannt ist auch, dass der Verbrauch kontinuierlich mit dem Hubraum der Fahrzeuge ansteigt – von 5,98l/100km (bis 1200ccm) auf 8,97l/100km (über 2000ccm).

## 5. Qualität der Gebrauchtwagen

Ein Maß für den Qualitätsstandard der gekauften Gebrauchtwagen ist der Aufwand, den die Käufer dieser Fahrzeuge in den ersten sechs Monaten nach Kauf für die Reparatur von Verschleißschäden hat-

ten. In den letzten Jahren wurde die Qualität der gehandelten GW immer besser. 2003 lagen die Reparaturaufwendungen wie schon in den Jahren zuvor auf niedrigerem Niveau. Offen ist dabei, ob dies ausschließlich auf die bessere Qualität der Fahrzeuge zurückzuführen ist, oder ob ein Teil des Rückgangs darin begründet ist, dass aus finanziellen Gründen Reparaturen aufgeschoben werden.

## Folgekosten nahezu unverändert

Der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden in den ersten sechs Monaten nach Kauf lag 2003 bei 59Euro nach 60Euro in 2002 und ebenfalls 59Euro in 2001. Damit sind die Folgekosten für Verschleißschäden praktisch drei Jahre konstant geblieben. Bezogen auf den durchschnittlichen Anschaffungspreis bedeutet dies einen zusätzlichen Aufwand von 0,72% nach 0,75% in 2002 und 0,70% in 2001.

Vor fünfzehn Jahren sah die Situation noch völlig anders aus. Beispielsweise mussten die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1988 bei einem durchschnittlichen Anschaffungspreis von damals 9300DM für den Gebrauchten in den folgenden sechs Monaten immerhin noch 330DM oder 3,6% des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden.

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass 79% (2002: 77%) der

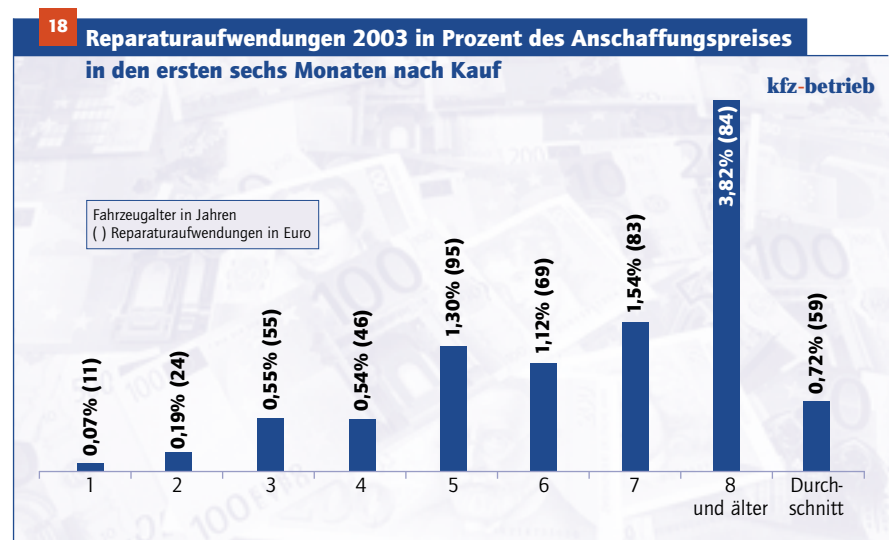
Käufer von Reparaturen verschont blieben. Das bedeutet, der Zusatzaufwand ist ein Mittelwert aller Fahrzeuge, und tatsächlich von Reparaturkosten betroffen sind nur etwa 21% der Käufer. Der effektive Aufwand für die Betroffenen, die in den ersten sechs Monaten in Verschleißreparaturen investieren mussten, beträgt etwa 280Euro. Dies ist etwas mehr als 2002 (rund 260Euro).

## Qualität der Fahrzeuge wird besser

Vor allem die Käufer jüngerer Fahrzeuge haben natürlich von der hohen Qualität profitiert. Nicht nur, dass mit steigendem Fahrzeugalter zwangsläufig der Verschleiß zunimmt, bei den jüngeren Fahrzeugen wirkt sich zudem auch die höhere Neuwagenqualität aus. Die Bemühungen der Automobilhersteller, qualitativ immer bessere Fahrzeuge zu bauen, zeigen sich insbesondere in der Ergebnissen der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. Deshalb verwundert nicht, dass die Käufer von bis zu drei Jahre alten Fahrzeugen im Schnitt nur 0,16 Verschleißreparaturen durchführen mussten, die Käufer von sechs Jahre und älteren Fahrzeugen dagegen 0,42.

## Aufwand in Ost und West nahezu identisch

In den Jahren 2000 bis 2002 gaben die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf jeweils deutlich mehr Geld für die Beseiti-





gung von Verschleißschäden aus als die GW-Käufer im Westen Deutschlands. In 2003 sah dies ganz anders aus. Wie schon in den Jahren 1998 und 1999 waren die Folgekosten durch Verschleißschäden für die Käufer im Westen mit 59 Euro höher als für die Ost-Käufer (57 Euro). Dies kann weder mit dem Alter noch mit der Laufleistung der Fahrzeuge erklärt werden. Eine Erklärung hierfür ist vielmehr, dass viele Käufer in den neuen Ländern eigentlich erforderliche Reparaturen nicht durchführen ließen.

### GW-Garantien nicht berücksichtigt

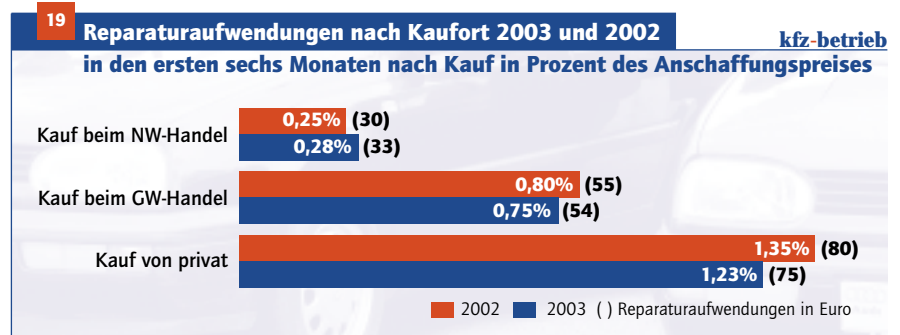
38% (2002: 39%) aller verkauften Gebrauchten waren mit einer Garantie ausgestattet. Daher muss man davon ausgehen, dass der tatsächliche Reparaturaufwand höher als die im Schnitt genannten 59 Euro pro Gebrauchtwagen war. Im Rahmen der DAT-Gebrauchtwagen-Studie konnte nur ermittelt werden, welche Aufwendungen für Verschleißreparaturen die Käufer selbst hatten.

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

### Reparaturen werden ab dem fünften Jahr häufiger

Nennenswerte Reparaturen treten in der Regel mit zunehmendem Alter des Fahrzeugs auf. Ab dem fünften Jahr werden häufig Reparaturen an der Auspuffanlage, der elektrischen Anlage oder der Bremsanlage fällig. Reparaturen an den bis drei Jahre alten Autos bezogen sich meist auf Störungen in der elektrischen Anlage, der Motorelektrik oder die Bremsbeläge/-klötze mussten erstmals ersetzt werden.

Das geringste Risiko gingen, wie in den Jahren zuvor, auch 2003 die Käufer ein, die ihr Fahrzeug in der Gebrauchtwagenabteilung eines Neuwagenhändlers kauften. Ein deutlich höheres Risiko mussten die Käufer auf dem Privatmarkt wie auch beim Gebrauchtwagenhandel in Kauf nehmen. Das „Reparaturrisiko“, das die GW-Käufer auf den verschiedenen Teilmärkten eingingen, zeigt Grafik (19). Dabei wird deutlich, dass der



Qualitätsvorsprung des Fabrikatshandels erneut erheblich war.

### Reparaturvolumen von rund 400 Millionen Euro

Die zusätzliche finanzielle Belastung für die Gebrauchtwagenkäufer durch die erforderlichen Verschleißreparaturen zeigt sich erst dann mit aller Deutlichkeit, wenn man die Gesamtkosten betrachtet. Bei rund 6,771 Millionen Besitzumschreibungen im Jahr 2003 mit durchschnittlichen Reparaturfolgekosten von rund 59 Euro je Fahrzeug in den ersten sechs Monaten nach Erwerb, summieren sich diese Kosten auf stolze rund 400 Millionen Euro. Von dieser Summe entfielen rund 276 Millionen Euro auf die direkt von privat gekauften Fahrzeuge. Weitere rund 46 Millionen Euro entfielen auf die 12% der Autos, die beim Gebrauchtwagenhändler gekauft wurden. Bleibt für die 34% vom Fabrikatsgebundenen Handel verkauften GW ein Reparaturvolumen von lediglich 78 Millionen Euro.

## 6. Kaufkriterien

### 6.1 Gebrauchtwagenkauf

Wie in den Jahren zuvor waren auch 2003 die Kaufentscheidungen der Gebrauchtwagenkäufer in besonders hohem Maße von wirtschaftlichen Überlegungen bestimmt. Auffallend ist, dass sich die Rangfolge der verschiedenen Kaufkriterien gegenüber den letzten Jahren so gut wie nicht verändert hat, und gegenüber 2002 gleich geblieben ist. Überragende Bedeutung hat weiterhin der Anschaffungspreis vor dem Kraft-

stoffverbrauch. Die Wichtigkeit der Kaufkriterien ergibt sich aus Grafik (20). Dabei reicht die Skala von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig.

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

### Unterschiedliche Bedeutung der Kriterien bei „Prestigefahrzeugen“

Auf den verschiedenen Teilmärkten haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche Bedeutung. Sie weichen teilweise erheblich von den Durchschnittswerten ab. So ist beispielsweise der Wiederverkaufswert für die Käufer gebrauchter Mercedes-, Audi- und BMW-Modelle weit wichtiger als im Durchschnitt. Auch der Prestigewert wird von den Käufern dieser Marken überdurchschnittlich hoch bewertet. Auf das Aussehen der gebrauchten Fahrzeuge legten, wie seit Jahren, die Käufer gebrauchter BMW-Modelle den größten Wert, gefolgt von den Käufern

**20 Kriterien beim GW-Kauf 2003** kfz-betrieb

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

Quelle: DAT

von Mercedes- und Audi-Fahrzeugen. Deutlich weniger wichtig ist die optische Erscheinung des Fahrzeugs dagegen für die Käufer von Import-Modellen. Für Käufer von BMW-, Mercedes- und Audi-Modellen hatte der Anschaffungspreis eine nur unterdurchschnittliche, für Käufer japanischer Fahrzeuge dagegen die größte Bedeutung. Der Umfang der Ausstattung des Fahrzeugs war für Käufer von Ford-Modellen und von italienischen Fahrzeugen am wenigsten bedeutsam.

Für Erstkäufer ist der Anschaffungspreis und der Kraftstoffverbrauch besonders wichtig. Dafür macht diese Gruppe Abstriche beim Aussehen, der Ausstattung und insbesondere dem Wiederverkaufswert des Fahrzeugs. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs und des Anschaffungspreises sinken mit zunehmender

verlässigkeit des Fahrzeugs, gefolgt vom Aussehen, dessen Bedeutung in den letzten Jahren zugenommen hat, sowie dem Kraftstoffverbrauch. Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, so zeigen sich in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So war der Anschaffungspreis für Mercedes-, BMW- und Audi-Käufer mit einer Bedeutung von 1,8 bis 1,9 weit weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken (1,4 bis 1,5).

## Prestige für Käufer hochwertiger Autos wichtig

Überdurchschnittlich wichtig war für Mercedes-, BMW-, VW- und Audi-Käufer der Wiederverkaufswert ihres Fahrzeugs. Auch der Prestigewert war bei Mercedes- und BMW-Käufern mit 1,7 bzw. 1,9 relativ hoch angesiedelt. Für Käufer von Importmodellen hatten sowohl das Prestige als auch der Wiederverkaufswert eine erheblich geringere Bedeutung im Vergleich zu Käufern deutscher Modelle. Vom Aussehen ihres Fahrzeugs waren, wie in den Vorjahren, die Käufer von BMW-Modellen am stärksten beeindruckt, gefolgt von Audi- und Mercedes-Käufern. Die günstige Hereinnahme des Vorwagens, die insgesamt keine alles entscheidende Bedeutung hat, war für Käufer italienischer Modelle am unwichtigsten, für die Käufer japanischer Marken am wichtigsten. Ein dichtes Kundendienstnetz schätzen besonders die Audi-, Ford- und Mercedes-Käufer. Die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs nahmen mit dem Hubraum deutlich ab. Die Bedeutung des Wiederverkaufswertes, des Aussehens, des Ausstattungsumfanges und besonders des Prestigewertes nimmt dagegen genauso deutlich zu. Mit steigendem Haushaltseinkommen reduzierte sich für die Neuwagenkäufer die Bedeutung des Anschaffungspreises und, allerdings nur geringfügig, des Kraftstoffverbrauchs. Dafür stieg die Bedeutung des Aussehens des Fahrzeugs und besonders des Prestigewertes. Alle anderen Kriterien waren nahezu „einkommensneutral“.

Keine nennenswerten Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Aus-

nahme: Je älter die Käufer sind, umso bedeutender wurde die Inzahlungnahme des Vorwagens. Männliche und weibliche Käufer stimmten in der Mehrzahl der Kriterien nahezu überein. Ausnahmen: Die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens und besonders der Prestigewert waren für die Männer etwas wichtiger.

## 7. Informationsverhalten

### 7.1 Gebrauchtwagenkauf

Vor dem Kauf ihres Fahrzeugs informierten sich fast alle Gebrauchtwagenkäufer über das Angebot und die Preise auf dem GW-Markt. Dabei wurden die verschiedenen Informationsquellen unterschiedlich stark genutzt, insgesamt jedoch mehr als ein Jahr zuvor. Statistisch nutzte jeder Käufer 3,1 Informationsquellen, nach 2,7 in 2002, wobei diese Werte nicht direkt vergleichbar sind, da in 2003 die unterschiedlichen Informationsmöglichkeiten über das Internet berücksichtigt wurden. Die Häufigkeit der Nutzung verschiedener Informationsquellen zeigt Grafik (22). Dabei wurde das Internet als Informationsquelle bereits von etwa 29% der GW-Käufer genutzt. Von einem Teil der Käufer sogar mehrfach, etwa für konkrete GW-Angebote wie auch für Informationszwecke über Gebrauchtwagenwerte, so dass jeder GW-Käufer statistisch 0,55 Informationen über das Internet einholte. Zu erwarten ist, dass das Internet, das ein Jahr zuvor erst von 23%, zwei Jahre zuvor von 17% und vor drei Jahren von 11% der GW-Käufer genutzt wurde, als Bezugsquelle für Informationen in den nächsten Jahren noch deutlich stärker genutzt und so an Bedeutung gewinnen wird. Dabei muss man berücksichtigen, dass diese Zahlen nur den Anteil der Nutzer wiedergeben, nicht aber, wie häufig die verschiedenen Internet-Informationsquellen genutzt wurden.

Käufer ab 50 Jahren ließen sich besonders gerne vom Händler selbst informieren, dafür wurde das Internet nur selten genutzt. Anders dagegen die Jüngeren: Bis zum Alter von 29 Jahren suchten GW-Käufer nicht nur überdurchschnitt-

21 Kriterien beim NW-Kauf 2003 kfz-betrieb	
Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,2
Aussehen	1,6
Kraftstoffverbrauch	1,6
Anschaffungspreis	1,6
Serienausstattung	1,6
Reparatur- und Wartungskosten	1,8
Wiederverkaufswert	2,0
Dichte des Kundendienstnetzes	2,0
Lieferzeit	2,1
Prestigewert	2,4
günstige Inzahlungnahme des Vorwagens	2,6

Quelle: DAT

dem Hubraum des gekauften Fahrzeugs deutlich. Wiederverkaufswert, Prestigewert, Ausstattungsumfang und das Aussehen des Fahrzeugs werden dagegen ebenso deutlich wichtiger.

### 6.2 Neuwagenkauf

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

lich oft das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, sie informierten sich auch häufiger über das Internet.

### Erstkäufer selten beim Neuwagenhändler

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

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Zwar gab es in der Häufigkeit der Nutzung der verschiedenen Informationsquellen fast keinen Unterschied, doch nutzten auch 2003 die Käufer, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften, hauptsächlich die Informationen vom Fachhandel selbst. Für Privatmarktkäufer hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung. Auch die Printmedien wie Tagespresse und Fachzeitschriften wurden überdurchschnittlich häufig genutzt.

### Informationsverhalten abhängig vom Einkommen

Man sollte annehmen, dass sich Käufer, die über ein geringeres Einkommen ver-



fügen, intensiver informierten als die Käufer mit höherem Einkommen. Genau das Gegenteil ist der Fall: GW-Käufer mit einem monatlichem Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1 500 Euro nutzten im Schnitt nur 2,8 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 2 500 Euro zogen dagegen 3,3 Quellen zu Rate. Der „Informationsvorsprung“ liegt in erster Linie bei der Fachhändlerberatung. Dies ist nicht verwunderlich, da auch der Marktanteil des fabrikatsgebundenen Handels bei Beziehern höherer Einkommen steigt. Doch auch das Internet hat bei den Beziehern höherer Einkommen eine größere Bedeutung wie bei den geringer Verdienenden.

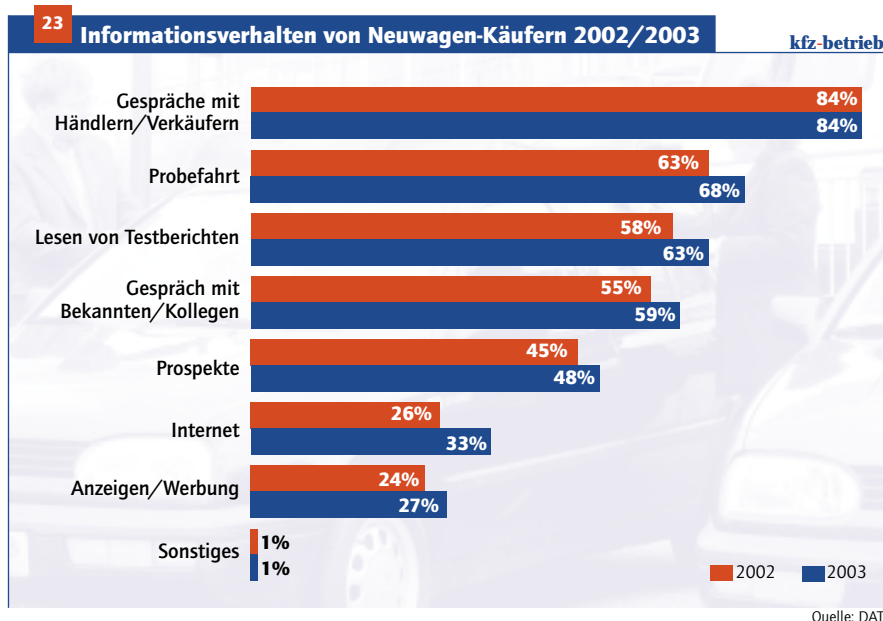
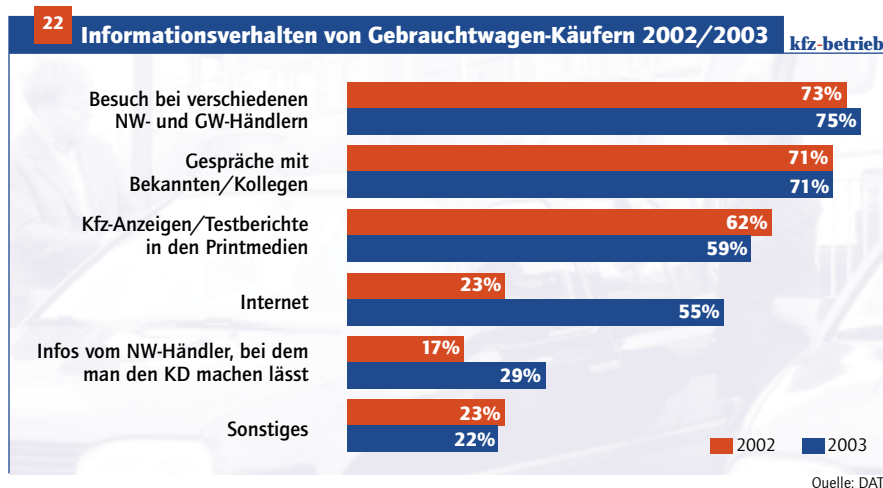
Käufer in den neuen Bundesländern nutzten im Vergleich zu den Käufern im Westen etwas mehr Informationsquellen. Dies gilt insbesondere für Informationen durch den Handel selbst wie auch die Nutzung von Printmedien, wogegen Tipps von Verwandten/Bekannten weniger gefragt waren.

### Mann und Frau informierten sich unterschiedlich

Ein unterschiedliches Informationsverhalten zeigte sich zwischen männlichen und weiblichen Gebrauchtwagenkäufern. So nutzten Frauen nur 2,9 Quellen, Männer dagegen 3,3. Einen Vorsprung hatten Frauen nur beim Gespräch mit Bekannten oder Kollegen. Das Internet nutzten Frauen zu 24 %, Männer zu 33 %.

### 7.2 Neuwagenkauf

Neuwagenkäufer haben ein besonders hohes Informationsbedürfnis, zum einen







über das neue Fahrzeug, zum anderen über die Verkaufsmöglichkeiten ihres gebrauchten Autos. Über die Verkaufsmöglichkeiten des Gebrauchten informierten sich die Neuwageninteressenten vor allem beim Fachhändler der die Marke vertritt oder bei jenem, der den Kundendienst durchführte, wie auch durch die Gebrauchtwagenangebote des Handels allgemein. Wichtig waren Gespräche mit Bekannten. Zunehmende Bedeutung haben außerdem die Angebote in Internet-Gebrauchtwagenbörsen, die jeder vierte Neuwagenkäufer, der einen Vorwagen abzugeben hatte, nutzte, um zu einer Preisvorstellung zu kommen. Vorwagenverkäufer, die direkt an privat verkauften, informierten sich im vergangenen Jahr am wenigsten intensiv, was ausschließlich darauf beruht, dass der Handel selbst als Informationsquelle weit weniger genutzt wurde wie von den Vorwagen-Verkäufern, die an einem Neu- oder Gebrauchtwagenhändler verkauften.

## Intensives Informationsverhalten

Mit der Nutzung von durchschnittlich 3,8 Informationsquellen nutzten Neuwagenkäufer die vorhandenen Informationsquellen deutlich intensiver als Gebrauchtwagenkäufer. Die wichtigsten Quellen zeigt Grafik (23). Recht gering war der Unterschied bei der Inanspruchnahme der Informationsquellen von Käufern unterschiedlichen Alters. Dagegen hatte die Marke des gekauften Fahrzeugs deutlichen Einfluss auf die Nutzung der Informationsquellen, wie sich auch die Käufer im Osten Deutschlands wesentlich intensiver informierten als die Käufer „West“. Differenziert man nach dem Haushaltseinkommen, so fällt auf, dass bei höherem Einkommen mehr Informationen eingeholt wurden als bei niederen, was sicher mit dem Preis des gekauften Fahrzeugs zusammenhängt. Nach Marken differenziert nutzten Mercedes-Käufer und die Käufer japanischer Marken die wenigsten, Ford-Käufer und die Käufer italienischer Modelle die meisten Informationsquellen.

## Unterschiedliches Informationsverhalten von Mann und Frau

Erneut gab es nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern. Männer nutzten im Schnitt 4,0, Frauen nur 3,6 Informationsmöglichkeiten. Für Frauen waren dabei nur das Gespräch mit Kollegen/Bekannten wichtiger als für Männer, alle anderen Informationsquellen wurden dagegen seltener genutzt. Besonders die Testberichte in Tageszeitungen und der Motorpresse waren für Männer erheblich wichtiger als für Frauen. Zunehmende Bedeutung für Informationen gewinnt das Internet. Bereits 33% der Neuwa-

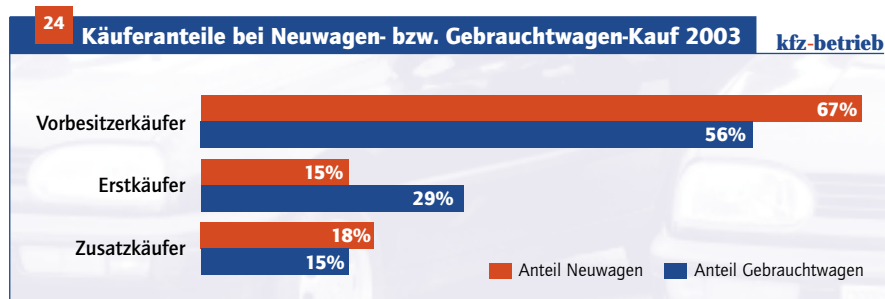
genkäufer des Jahres 2003 informierten sich über dieses noch junge Medium. Für gewerbliche Käufer war dieses Medium noch wichtiger als für private Käufer. Auf den ersten Blick erstaunlich ist, dass die Internet-Nutzung beim Gebrauchtwagenkauf höher war als beim Neuwagenkauf. Dies erklärt sich damit, daß es bei Gebrauchtwagen im Internet mehrere „Typen“ von Informationsquellen gibt, bei Neuwagen im Prinzip nur eine „Art“.

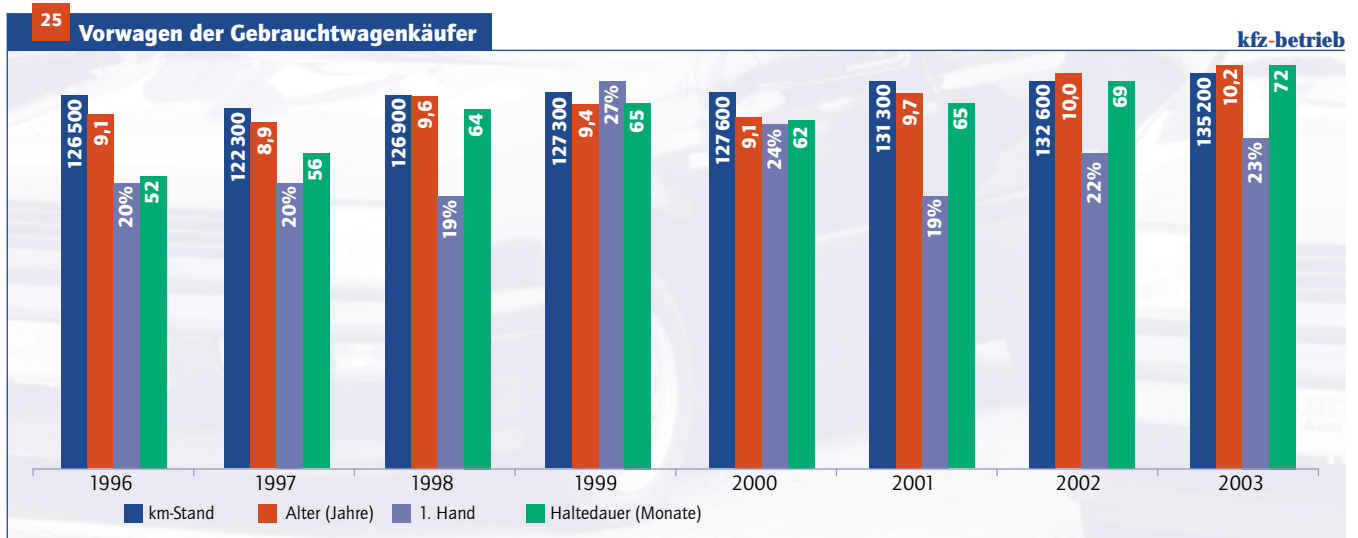
## 8. Erst- und Vorbesitz

Man unterscheidet drei Arten von Fahrzeugkäufern (siehe oben): Vorbesitzkäufer, Erstkäufer und Zusatzkäufer. Grafik (24) zeigt, welche Anteile diese verschiedenen Käufer beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten, wobei der deutlich gestiegene Anteil der Zusatzkäufer auffällt.

### Die Erstkäufer

Die Übersicht belegt nicht nur, dass die Erstkäufer vor allem für den Gebrauchtwagenmarkt eine ganz wichtige Rolle spielen, sondern auch die wachsende Zahl der Zusatzkäufer. Die Bedeutung der Erstkäufer sollen Zahlen verdeutlichen. Von den 2003 verkauften 6,771 Millionen Gebrauchten wurden 29% (= 1,964 Mio. Fahrzeuge) von dieser Käufergruppe erworben. Im Neuwagenbereich waren es „nur“ 15%. Damit ist der Anteil der Erstwagenkäufer unter den Neuwagenkäufern auch 2003 recht hoch gewesen. Nicht weniger als 0,485 Millionen neue Pkw wurden im Berichtsjahr von Erstkäufern erworben. Die Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und Gebrauchtwagenmarkt ist nicht zu unterschätzen. Die Erstkäufer sind die „sichersten“ Käufer. Der Wunsch nach einem eigenen Auto lässt oft genug alle, vor allem finanziellen, Schwierigkeiten und wirtschaftlichen Aspekte in den Hintergrund treten. Durch hohe Erstkäuferanteile werden deshalb der Neu- und Gebrauchtwagenmarkt weniger konjunkturrempfindlich. Auch das Jahr 2003 zeigt dies deutlich. Während die Zahl der Ersatzkäufe, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, um





nicht weniger als rund 581 000 zurückging, stieg die Zahl der Erstkäufe um 13 000, die der Zusatzkäufe sogar um rund 493 000. Die Bedeutung der Erstkäufer wird nur wenig gemindert dadurch, dass im Berichtsjahr die durchschnittliche Investition der Erstkäufer unter den GW-Käufern für ihr Fahrzeug bei nur 4 910 Euro lag. Nahezu jeder dritte Erstkäufer kaufte sein erstes Fahrzeug für weniger als 2 500 Euro, mehr als die Hälfte für weniger als 5 000 Euro. Vor allem die Preisklasse bis 2 500 Euro ist beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert. Wird berücksichtigt, dass rund 80% (2002: 81% und 2001: 78%) der Erstkäufer ihr Autofahrerleben mit einem Gebrauchten begannen, so ist es für den Kfz-Handel ein „Muss“, für diese Käufer ein passendes Angebot bereitzuhalten.

#### Importmarken mit hohem Erstkäuferanteil

Einen deutlich überdurchschnittlich hohen Anteil von Erstkäufern hatten die Importmarken mit 35% beim Gebrauchtwagenkauf zu verzeichnen. Beim Neuwagenkauf lag der Erstkäuferanteil bei den Importmarken dagegen nur geringfügig über dem der deutschen Marken. Für Fahrzeuge der oberen und obersten Fahrzeugklassen fanden sich verständlicherweise sehr wenige Erstkäufer, denn diese Fahrzeugklassen gehörten noch nie zu den typischen Einstiegs-

Klassen. Dies gilt sowohl für den Neuwagen als auch den Gebrauchtwagenkauf. Mit 70% kauften 2003 der Großteil der GW-Erst- und Zusatzkäufer ihre Fahrzeuge direkt von privat. Bei den Ersatzkäufern erreichte der fabrikatsgebundene Handel mit 45% einen überdurchschnittlichen Marktanteil.

#### Markentreue wieder gestiegen

47% der Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer kauften sich 2003 ein Fahrzeug derselben Marke wie der Vorwagen. Die Markentreue lag damit recht deutlich über dem Vorjahreswert (39%). Wie schon in den Vorjahren war die Treue der Kunden zu Fahrzeugen deutscher Hersteller höher als bei den Importmarken. Da der Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass gerade die Importmarken bei Gebrauchtwagen überdurchschnittlich viele Ersatzkäufer hinzugewonnen haben.

#### Neuwagenkäufer öfters markentreu

Eine deutlich höhere Markentreue als die Gebrauchtwagenkäufer zeigten die Neuwagenkäufer: wie schon 2002 kauften 55% ein Fahrzeug der Marke, von der auch der Vorwagen war. Ähnlich wie beim Gebrauchtwagenkauf lag beim Neuwagenkauf die Markentreue bei den Käufern deutscher Fabrikate über derjenigen der Käufer von Importmarken.

## 9. Der Vorwagen

### 9.1 Gebrauchtwagenkäufer

Der Anteil der Erst- und Zusatzkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern lag 2003 bei 44%. Die verbleibenden 56% deckten ihren Ersatzbedarf. Diese von den Gebrauchtwagenkäufern ersetzten Vorwagen, das zeigt Grafik (25), waren im statistischen Durchschnitt 10,2 Jahre alt und hatten eine Gesamtlauflistung von 135 200 km. Die Vorwagen waren damit noch einmal älter und hatten eine höhere Laufleistung als in den Vorjahren. Dennoch waren 23% der abgegebenen Vorwagen von den jetzigen Gebrauchtwagenkäufern neu gekauft worden. Die Marke von 23% liegt über dem Wert des Jahres 2002 und hat dazu geführt, dass in 2003 die Wanderungsbilanz erneut zu Gunsten des Gebrauchtwagenmarktes ausfiel. Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen lag 2003 bei 72 Monaten und war damit noch einmal höher als ein Jahr zuvor. Die als Neufahrzeug gekauften Vorwagen wurden allerdings von ihren Besitzern mit einer Nutzungsdauer von 96 Monaten deutlich länger gefahren als die gebraucht gekauften Wagen. Diese wurden bereits nach 66 Monaten erneuert. Während dieser Haltedauer legten die ehemaligen Neuwagenkäufer mit ihrem Wagen im Schnitt 115 150 km und die Gebrauchtwagenkäufer 70 560 km zurück.

Vorwagen der Marken VW und Audi sowie japanischer Hersteller wurden am längsten gefahren. Ford-Modelle wiederum wurden am schnellsten wieder verkauft. Nimmt man das Fabrikat des 2003 gekauften Gebrauchtwagens als Maßstab, so hatten die Käufer von VW- und Opel-Modellen ihren Vorwagen am längsten und die Käufer eines BMW am kürzesten gefahren. Aus dem hohen Durchschnittsalter und der entsprechenden Fahrleistung des Vorwagens resultierte im Schnitt ein Verkaufserlös von nur 2 990 Euro. Dabei wurden für neu gekaufte Vorwagen 4 140 Euro und für gebraucht gekaufte 2 600 Euro Ertrag erzielt.

## Von privat an privat: Häufige Nutzung von Verkaufsinseraten

Für den Verkauf des Vorwagens inserierten 33% der Verkäufer in einer Tageszeitung oder einer Fachzeitschrift bzw. im Internet (9%). Dagegen wurden 67% der Vorwagen ohne Inserat verkauft (oder auch stillgelegt oder verschrottet).

Nahezu zwei Drittel der Vorbesitzer-Käufer, die sich ihren „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf. Mehr als vier von fünf Käufern beim Neuwagenhandel und nahezu vier von fünf Käufern beim Gebrauchtwagenhandel benötigten dagegen kein Inserat für den Vorwagen-Verkauf.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2003 zeigt Grafik (26). An private Käufer wurde dabei mit 35% der größte Teil abgegeben. 24% wurden von einem fabriksgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft. Nur 9% wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet und 32% auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutet.

## 9.2 Neuwagenkäufer

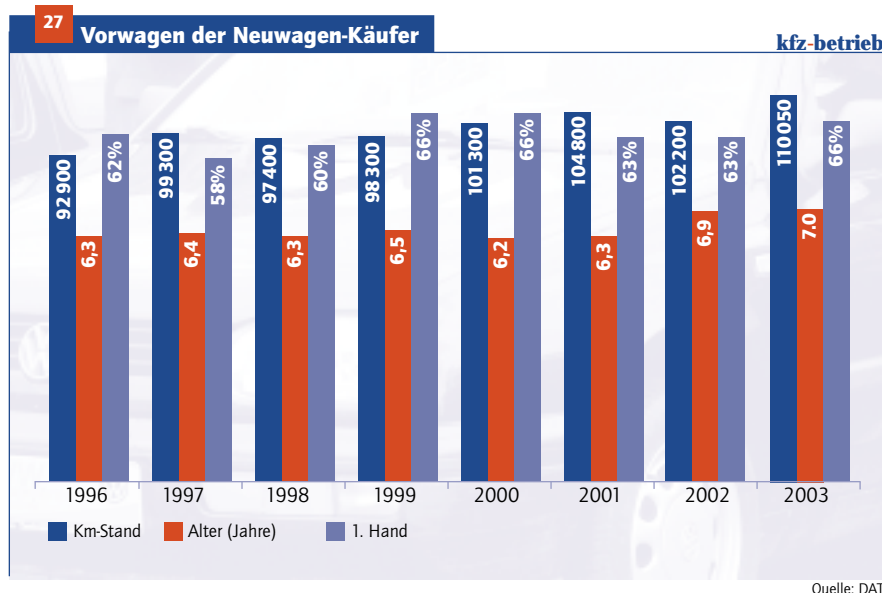
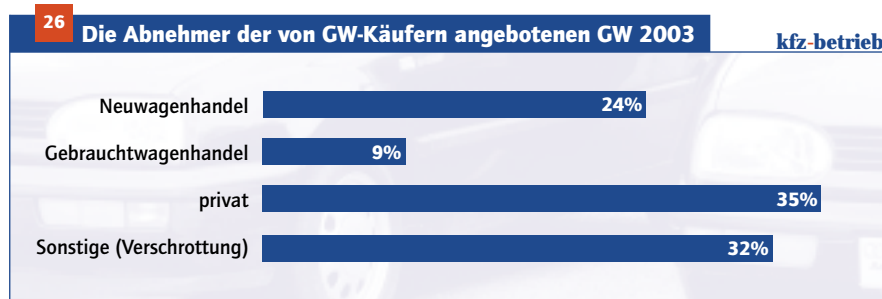
67% der Neuwagenkäufer des Jahres 2003 ersetzten mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. 62%

aller Neuwagenkäufe hatten zur Folge, dass ein Gebrauchtwagen verkauft, verschenkt oder an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben wurde. Die Vorwagen der Neuwagenkäufer waren laut Grafik (27) im Schnitt 7,0 Jahre alt und hatten 110 050 km Gesamtbetriebsleistung. Bei den Vorwagen der Neuwagenkäufer zeigte sich damit die gleiche Entwicklung wie beim Gebrauchtwagenkauf: die Vorwagen werden älter, die Laufleistung wird höher. Auch hier waren die Unterschiede zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen, siehe Grafik (28), recht deutlich. Der erzielte Verkaufs- oder Inzahlungsgabe-Erlös lag bei durchschnittlich nur noch 5 440 Euro (2002: 6 150 Euro). Bei Verkauf des Vorwagens an einen Neuwagenhändler lag der Durchschnittserlös bei 5 900 Euro, auf dem Privatmarkt bei 4 670 Euro und beim reinen Gebrauchtwagenhandel bei 4 230 Euro.

## Neuwagenhandel größter Abnehmer von Vorwagen

Erhebliche Unterschiede gab es erneut bei den Abnehmern der Vorwagen von Neuwagenkäufern im Vergleich zu den GW-Käufern. 47% der Vorwagen wurden beim Neuwagenhandel in Zahlung gegeben oder von diesem frei angekauft. Weitere 13% wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil ebenfalls beim Neuwagenhandel. Mit deutlich über 20% spielt dabei die Rückgabe an eine Leasinggesellschaft bei den so genannten Oberklasse-Marken eine besondere Rolle.

Eine sehr bescheidene Rolle spielte erneut der reine Gebrauchtwagenhandel, an den nur 2% der Vorwagen abgegeben wurden. Grafik (29) zeigt die Anteile der verschiedenen Abnehmer-Gruppen der Vorwagen von Neuwagenkäufern. Wie schon seit 1999 lag auch 2003 der Anteil der direkt an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen niedriger als in den Jahren zuvor. Dabei spielt sicherlich die Kapitalbindung durch den Gebrauchtwagenbestand eine nicht zu unterschätzende Rolle. Die Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens ist unterschied-





lich hoch (siehe Abschnitt I.10 – „Der Handel im Urteil der Käufer“). In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 32% und 56%.

#### Hohe Inzahlungnahmequote im Osten

Auffallend ist der große Unterschied der Inzahlungnahmequote zwischen Ost und West. Während in den alten Bundesländern nur 44% der Vorwagen beim Neuwagenkauf in Zahlung gegeben wurden, waren dies in den neuen Bundesländern 63%, etwas weniger als 2002 (65%), aber deutlich mehr als 2001 (59%). Die Entwicklung der Marktanteile ist dabei fast ein Spiegelbild der Inzahlungnahmequote.

kfz-betrieb

28 Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen		
Vorwagen	neu gekauft	gebraucht gekauft
Alter (Jahre)	5,8	9,3
Km-Stand	94 800	139 200

Quelle: DAT

#### Nur 26 Prozent der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Für den Verkauf des Vorwagens hatten die Neuwagenkäufer nur in 26% der Fälle Verkaufsanzeigen in der Tagespresse oder in Fachzeitschriften aufgegeben bzw. ihr Fahrzeug im Internet angeboten (8%). Mit 74% wurde die Mehrzahl der Fahrzeuge über andere Wege verkauft. Mit Abstand am häufigsten inserierten die Vorwagenverkäufer, die an privat verkauften (62%). Neuwagenkäufer, die den Vorwagen in Zahlung gaben, versuchten nur in 7% der Fälle mittels Verkaufsanzeigen eine andere Absatzmöglichkeit zu finden. Die Vorwagenverkä-



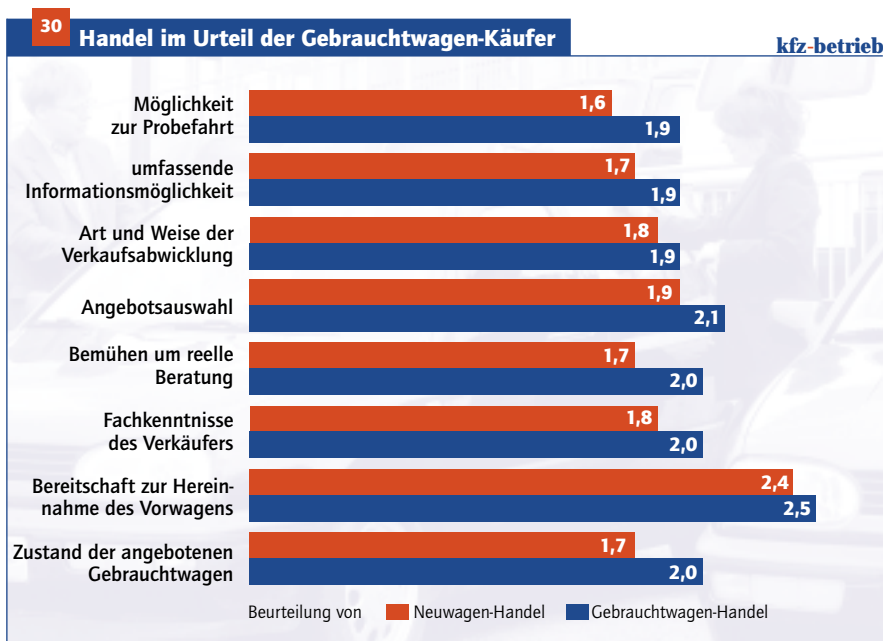
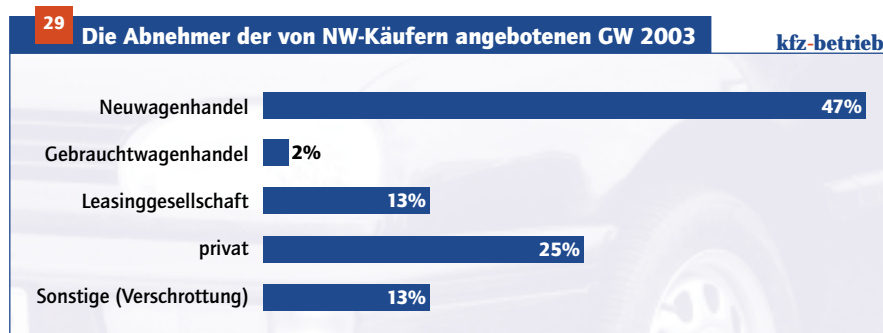
fer, die über eine Anzeige verkauften, inserierten, wie ein Jahr zuvor, im Schnitt 1,9 Mal. 1999 waren es durchschnittlich noch 2,6 Mal. 2000 waren es 2,5 und 2001 waren es 2,4 Inserate.

#### Erlös nicht immer zufriedenstellend

Nicht alle Vorwagenverkäufer waren mit dem Erlös zufrieden. „Sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ gaben nur 79% der Befragten an, 2002 waren dies noch 83%. Kaum Unterschiede gab es bei der Zufriedenheitsquote auf den verschiedenen Abgabewegen. Am zufriedensten waren die Vorwagenverkäufer, die an privat verkauften, ganz dicht gefolgt von denen, die ihr Fahrzeug beim Neuwagenhandel in Zahlung gaben. Aber auch die, die an einen Gebrauchtwagenhändler verkauften, waren insgesamt gesehen zufrieden mit dem erzielten Erlös. Gar nicht zufrieden waren nur 2% aller Vorwagenverkäufer. Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagen-Marke, dann war die Bandbreite mit 1,8 bis 2,1 (wobei 1 = „sehr zufrieden“ und 4 = „gar nicht zufrieden“ bedeutet) etwas größer als ein Jahr zuvor. Mit einem Durchschnittswert von 2,2 waren in 2003 die Vorwagenverkäufer „Ost“ deutlich unzufriedener als die Vorwagenkäufer im Westen, deren Zufriedenheits-Durchschnitt bei 1,9 lag.

## 10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2003, die bei einem Fabrikatshändler gekauft hatten, beurteilten ihren Geschäftspartner überwiegend positiv, wenn auch



geringfügig schlechter als ein Jahr zuvor. Nicht ganz so gut schnitt der reine Gebrauchtwagenhandel ab, der aber insgesamt etwas besser beurteilt wurde als in 2002. Auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ sah die Beurteilung aus, wie in Grafik (30) beschrieben. Die Beurteilung des Neuwagenhandels durch die Gebrauchtwagenkäufer war gegenüber der aus 2002 bei den Positionen „Fachkenntnisse des Verkäufers“ und „Bereitschaft zur Inzahlungnahme“ um jeweils 0,1 Punkte schlechter, in allen anderen Positionen identisch. Die Zufriedenheit mit dem reinen GW-Handel war 2003 größer als 2002, wobei sich insbesondere die Bereitschaft zur Vorwagen-Inzahlungnahme vergrößert hat und nahezu denselben Wert erreichte wie beim Neuwagenhandel. Besser als die Händler im Osten Deutschlands wurden die Händler im Westen beurteilt. Ein Jahr zuvor war dies noch anders. Auffallend ist aber, dass die Ost-Händler in dem Punkt „Bereitschaft zur Inzahlungnahme des Vorwagens“ deutlich besser abschnitten als die West-Händler. Anders wäre der im Osten höhere Marktanteil des Handels auch kaum erklärbar.

## Neuwagenkäufer sehr zufrieden

Einen insgesamt sehr guten Eindruck von ihren Geschäftspartnern hatten die Neuwagenkäufer des Jahres 2003. Innerhalb einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ wurde der Neuwagenhandel von seinen Käufern beurteilt, wie Grafik (31) zeigt. Über das Ergebnis können sich die Autoverkäufer des Neuwagen-

handels freuen, zumal das Ergebnis im Vergleich zum Vorjahr sogar noch etwas besser ist. Lediglich bei der Inzahlungnahme, die allerdings besser beurteilt wurde als 2002, hätte sich der eine oder andere Neuwagenkäufer etwas mehr Entgegenkommen seines Händlers gewünscht.

Anders als im Vorjahr, als die Neuwagenkäufer „Ost“ ihren Partnerhändler durchweg besser beurteilten als die Neuwagenkäufer im Westen, war die Beurteilung dieses Mal in der Summe nahezu identisch, wobei in einigen Punkten die Käufer im Osten, in einigen Punkten die im Westen etwas zufriedener waren.

## 11. Fahrzeugfinanzierung

Viele der rund zehn Millionen Käufer neuer und gebrauchter Pkw in 2003 konnten den Kaufpreis nicht aus Eigenmitteln bezahlen. Das Fahrzeug zu leasen wäre eine Alternative. In den meisten Fällen nimmt der Käufer aber einen Kredit in Anspruch.

### Kredit wichtige Finanzierungsquelle

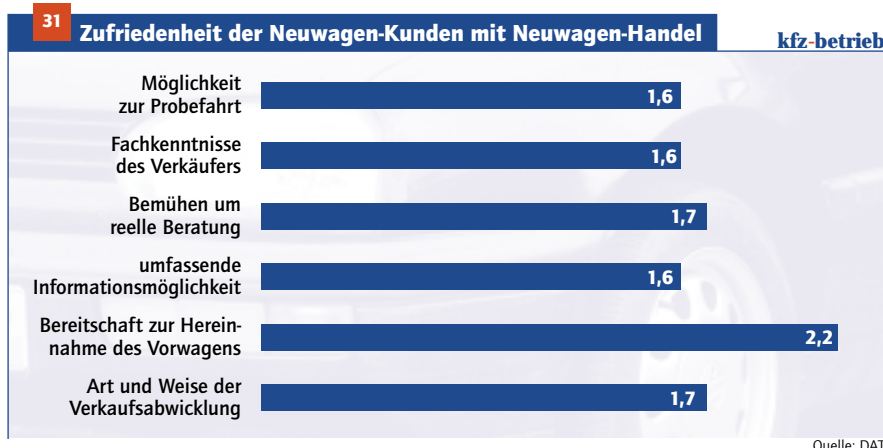
Zu den Eigenmitteln zählen nicht nur Ersparnisse, sondern auch der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlunggabe eines Vorwagens sowie Geschenke/Zuschüsse von Verwandten. Der Anteil der einzelnen Finanzierungsarten wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchungen sowohl bei den Neu- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern für das Jahr 2003 ermittelt. Die Ergebnisse sind in Grafik (32) dargestellt. Auffallend ist,

dass der Kreditanteil bei der Fahrzeugfinanzierung gegenüber 2002 beim Neuwagenkauf leicht gestiegen, beim Gebrauchtwagenkauf dagegen kleiner geworden ist. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleasteten Fahrzeuge. Sie hatten auf der Basis der hier vorliegenden Untersuchungen bei Neuwagen einen Anteil von 25 % (2002: 18 %) und 4 % bei Gebrauchtwagen (2002: 3 %).

Die ausgewiesenen Kreditanteile zeigen, dass die Neuwagenkäufer „West“ 2003 durchschnittlich rund 5565 Euro (2002: 5205 Euro) und die Neuwagenkäufer „Ost“ etwa 5890 Euro (2002: 6600 Euro) über Kredit finanzierten. Beim Gebrauchtwagenkauf lag der Kreditanteil 2003 in den alten Ländern bei etwa 1375 Euro (2002: 1510 Euro) und in den neuen Bundesländern bei ungefähr 1590 Euro (2002: 1795 Euro). Berücksichtigt sind hierbei die unterschiedlichen durchschnittlichen Anschaffungspreise bei Neu- und Gebrauchtwagen. Erst- und Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern, die ja keinen Vorwagen verkaufen konnten, finanzierten nahezu ein Drittel des Kaufpreises, nämlich 31,5 % über Kredite und immerhin 11,2 % mittels Geschenken/Zuschüssen. Beim Gebrauchtwagenkauf nahmen die Erst- und Zusatzkäufer wie schon ein Jahr zuvor weniger Kredit in Anspruch wie der Durchschnitt, nämlich nur 15,8 %. Dafür konnten überdurchschnittliche 11,8 % des Kaufpreises durch geschenktes Geld finanziert werden.

## 12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Viele der rund 10,01 Millionen Neu- und Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2003 waren sich zu Beginn ihrer Kaufüberlegung nicht sicher, ob sie sich einen Neu- oder Gebrauchtwagen kaufen sollen. Wie schon 2002 hatten 11 % der Gebrauchtwagen-Käufer auch den Kauf oder das Leasing eines fabrikneuen Fahrzeugs in Erwägung gezogen. Beim Kauf eines so genannten Oberklassefahrzeugs war sogar für nahezu jeden fünften Ge-



32

## Neuwagen- und Gebrauchtwagen-Finanzierung

kfz-betrieb

Finanzierungsart	Anteil am Kaufpreis					
	Neuwagenkauf			Gebrauchtwagenkauf		
	West	Ost	Gesamt	West	Ost	Gesamt
eigene Ersparnisse	53,5%	49,8%	52,9%	64,6%	55,4%	63,2%
Erlöse aus Vorwagenverkauf	15,9%	16,1%	16,0%	12,9%	14,1%	13,1%
Geschenke/Zuschüsse	6,1%	4,6%	6,0%	6,2%	7,9%	6,5%
Kredit	24,5%	29,5%	25,1%	16,3%	22,6%	17,2%

Quelle: DAT

brauchtwagen-Käufer ein Neuwagen eine ernsthafte Alternative.

Gebrauchtwagenkäufer beim Neuwagenhandel liebäugelten zu 19% mit dem Kauf eines Neuwagens. Auf dem Privatmarkt und beim Gebrauchtwagenhandel waren es hingegen nur 7% bzw. 8%. Zwischen Ost und West gab es keine Unterschiede. Jeweils 11% zogen den Kauf eines Neufahrzeugs in Erwägung.

### Es muss nicht immer ein Neuwagen sein

So wie für viele GW-Käufer auch der Erwerb eines Neuwagens eine Alternative war, galt dies in noch höherem Maße

auch umgekehrt. Nur für 72% (2002: 73%) der Neuwagenkäufer kam ein Gebrauchtwagen keinesfalls in Frage. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (35%) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur 18% der Käufer von Oberklassefahrzeugen dachten auch über einen eventuellen GW-Kauf nach. Dieser Anteil ist aber deutlich höher als noch 2002 (14%). Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, so war für etwa 1,65 Millionen Fahrzeugkäufer im Jahre 2003 nicht von Anfang an klar, ob ihr nächstes Fahrzeug neu oder gebraucht sein soll. Von diesen Käufern

haben sich letztlich 0,75 Millionen für einen Gebrauchten entschieden, rund 900 000 kauften sich einen Neuwagen.

### Marken- und Händlertreue nicht um jeden Preis

Für viele Neuwagenkäufer war der Kauf eines Fahrzeugs einer anderen Marke als des tatsächlich gekauften Fahrzeugs eine Alternative. Immerhin hatten 40% vor dem Kauf auch Kontakte zu Händlern anderer Fabrikate. Bei den Käufern von neuen Import-Fahrzeugen lag diese Quote sogar bei nahe 50%.

Selbst wenn sich der Kunde für eine Marke entschieden hatte, wurde von 77% der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikates verglichen. Insgesamt hatten die Neuwagenkäufer im Berichtsjahr 2003 außer mit „ihrem“ Händler Kontakte zu weiteren 2,36 Neuwagenhändlern (2002: 2,16). Davon führten 1,51 Händler dieselbe Marke, 0,85 waren Händler anderer Kfz-Hersteller bzw. Importeure.







## II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2003

Wenn im Folgenden die Marktanteile der einzelnen Teilmärkte, insbesondere der Marken- und der freien Werkstätten, bei der Wartung und Reparatur der Fahrzeuge in 2003 dargestellt werden, dann zeigen sich teilweise erhebliche Veränderungen gegenüber dem Vorjahr. Die Vertragswerkstätten mussten spürbare Marktanteileinbußen hinnehmen, die sonstigen Werkstätten konnten deutlich zulegen.

Diese Entwicklung ist überwiegend auf die Auswirkungen der GVO zurückzuführen, die zur Folge hatte, dass die Zahl der Vertragswerkstätten in 2003 gegenüber 2002 um etwa 1 100 zurückging. Diese etwa 1 100 Betriebe wurden mehrheitlich markenfreie Betriebe. In der Terminologie des DAT-Reports zählen sie damit zu den Sonstigen Werkstätten. Die

in diesen Betrieben durchgeführten Arbeiten sind deshalb auch den Sonstigen Werkstätten und nicht mehr den Vertragswerkstätten zuzurechnen.

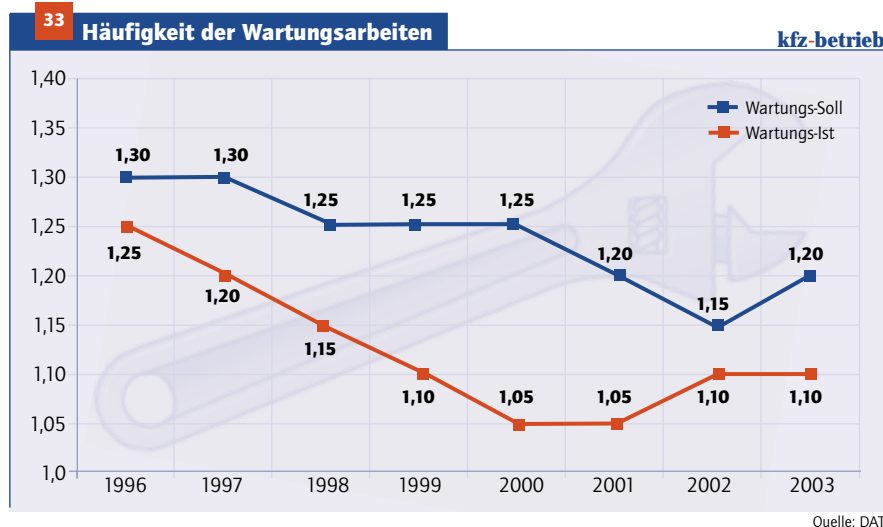
### 1. Wartungsbewusstsein

Von den jeweiligen Empfehlungen der Hersteller/Importeure ist abhängig, wie viele Wartungsarbeiten durchgeführt werden sollten. Diese Empfehlungen werden als Wartungs-Soll bezeichnet. Da die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, ergibt sich beim Wartungs-Soll ein Zusammenhang mit der Entwicklung der jährlichen Fahrleistung. Einen starken Einfluss auf das Wartungs-Soll hätte der stetig zunehmende Anteil der Fahrzeuge mit verlängerten Wartungsintervallen, gäbe es nicht für die Mehrzahl der Fahrzeuge die Empfehlung zur jährlichen

Durchführung eines Wartungsdienstes. Wartungs-Soll und -Ist haben sich in den letzten Jahren tendenziell verringert. Aus der Differenz beider Werte ergibt sich das Wartungsdefizit, wie Grafik (33) zeigt. Dieses Defizit ist in 2003 wieder größer geworden, was jedoch ausschließlich darin begründet ist, dass das Wartungs-Soll durch die im Vergleich zum Vorjahr höhere Jahresfahrleistung gestiegen ist. Das Wartungs-Ist, also die Zahl der tatsächlich durchgeführten Wartungsarbeiten je Fahrzeug, war unverändert.

### Zukunft des Wartungsbereichs ungewiss

Das Wartungs-Soll wird sich wohl nicht mehr nennenswert verändern, so lange sich die Jahresfahrleistung nicht deutlich verringert oder erhöht und so lange die Herstellerempfehlung gilt, wenigstens einmal jährlich einen Wartungsdienst durchzuführen. Fahrzeuginterne Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst signalisieren, könnten jedoch in Zukunft diese Empfehlung überflüssig machen. Wenn der Anteil der Fahrzeuge, die mit solchen Systemen ausgestattet sind, immer weiter steigt, wird dies mit hoher Wahrscheinlichkeit dazu führen, dass weniger Wartungsarbeiten erforderlich sein werden. Auf den ersten Blick könnte eine solche Entwicklung für das Kfz-Gewerbe zu einem Auftrags- und Umsatzrückgang führen. Der zweite Blick zeigt jedoch, dass die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik so kompliziert wird, dass immer mehr Fahrzeughalter, die Wartungsarbeiten bisher selbst oder mit Bekanntenhilfe erledigten,



### 34 Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten

kfz-betrieb

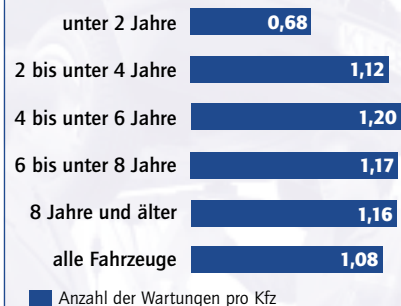
An ... % Pkw wurden durchgeführt	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
große Inspektion	46%	48%	47%	46%	48%	44%	49%	43%
kl. Inspektion/Pflegedienst	25%	26%	28%	28%	29%	32%	33%	33%
Motortest	7%	6%	4%	5%	6%	9%	10%	13%
sonst. Inspektion	30%	28%	26%	27%	27%	29%	30%	34%
gesamt	108%	108%	105%	106%	110%	114%	122%	123%

Basis: Pkw-Bestand

Quelle: DAT

### 35 Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter 2003

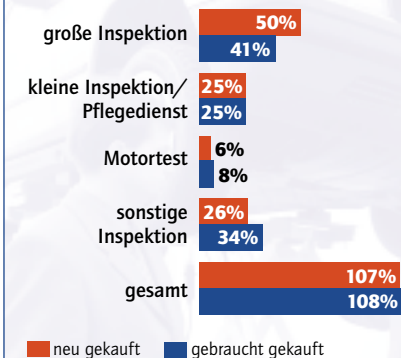
kfz-betrieb



Quelle: DAT

### 36 Wartungsverhalten der Fahrzeughalter

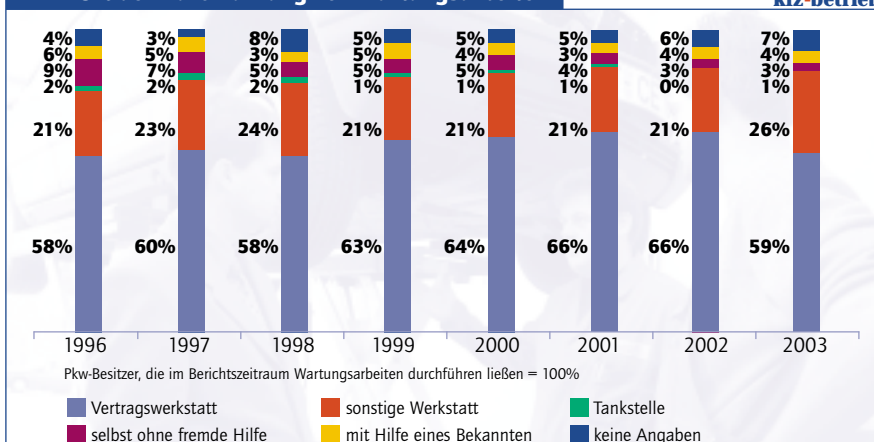
kfz-betrieb



Quelle: DAT

### 37 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

kfz-betrieb



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

Vertragswerkstatt    sonstige Werkstatt    Tankstelle  
selbst ohne fremde Hilfe    mit Hilfe eines Bekannten    keine Angaben

Quelle: DAT

die Zahl der bundesweit durchgeführten Wartungsarbeiten von 1996 bis 2000 zurückgegangen, da je Fahrzeug weniger Arbeiten durchgeführt wurden. Seit 2001 ist jedoch die Gesamtzahl der durchgeführten Wartungsarbeiten von Jahr zu Jahr wieder angestiegen. Die Häufigkeit der verschiedenen durchgeführten Wartungsarbeiten sowie deren Entwicklung seit 1996 pro Pkw und Jahr zeigt Grafik (34). 2003 wurden pro Fahrzeug, wie schon 2002, 1,08 Wartungsarbeiten durchgeführt. Aber es gab in der Art der durchgeführten Arbeiten leichte Verschiebungen: Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen großen und kleinen Wartungsdienste wurden teilweise durch sonstige Inspektionen und Motortests ersetzt.

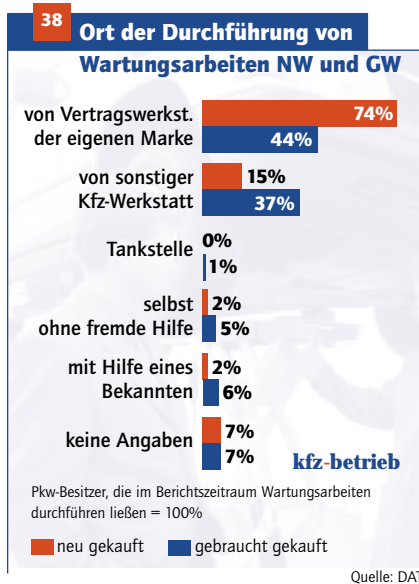
#### Wartungshäufigkeit altersabhängig

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

Die Wartungshäufigkeit bei den älteren Autos lag damals teilweise erheblich unter der jüngerer Automobile. Da die Fahrzeuge aber, wie die KBA-Zahlen ausweisen, immer älter werden, lohnt es sich für die Halter älterer Fahrzeuge, in deren Werterhalt zu investieren. Dabei ist die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten allein nur wenig aussagekräftig. Mit zunehmendem Autoalter erfolgt eine erhebliche Verschiebung innerhalb der einzelnen Wartungsarbeiten. Dies zeigt auch Grafik (36). Bei gebraucht gekauften Fahrzeugen, die im Schnitt 8,2 Jahre alt waren, wurden gegenüber neu gekauften (4,1 Jahre alt) deutlich weniger vom Hersteller empfohlene Wartungsarbeiten, dafür mehr Motortests und vor allem sonstige Inspektionen durchgeführt.

#### 2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

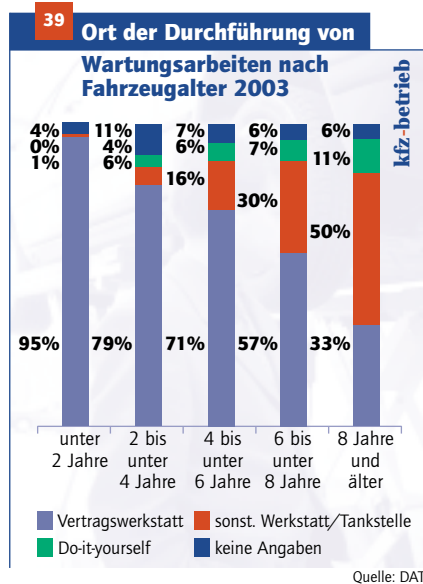
Wie in Grafik (37) zu sehen ist, gab es 2003 teilweise erhebliche Veränderungen



gen beim Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten. Das bereits erwähnte Ausscheiden von etwa 1 100 Betrieben als Vertragswerkstätten hat dazu geführt, dass die Vertragswerkstätten deutlich verloren, die sonstigen Werkstätten deutlich zugelegt haben. Auffallend ist, dass die Vertragswerkstätten der Import-Fabrikate in 2003 mit 68% denselben Marktanteil erreichten wie 2002. Der Rückgang des Gesamtmarktanteils der Vertragswerkstätten an den Wartungsarbeiten ist ausschließlich darauf zurückzuführen, dass die Werkstätten der deutschen Marken nur noch einen Marktanteil von 54% erreichten, nach 64% in 2002. Den höchsten Vertragswerkstätten-Anteil erreichten die japanischen vor den italienischen Marken, unter den deutschen Herstellern war Audi Spitzenreiter.

Der erneut geringe Anteil des Do-it-yourself kann in der schon erwähnten komplizierten Fahrzeugtechnik und den elektronischen Systemen begründet sein. Allerdings haben 7% der Befragten zu diesem Punkt keine Angabe gemacht, so dass von höheren „Heimwerkeranteilen“ ausgegangen werden kann.

Der Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten ist stark vom Alter des Fahrzeugs abhängig. Neue und sehr junge Fahrzeuge wurden überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Grafik (39) zeigt, dass der Marktanteil der Vertragswerkstätten mit dem Fahrzeugalter stark abnimmt. Dabei fällt im Vergleich zu 2002 auf, dass die Vertragswerkstätten bei den bis zu zwei Jahre alten Fahrzeugen Marktanteile gewonnen haben, was sicher auch an dem seit 2002 geltenden

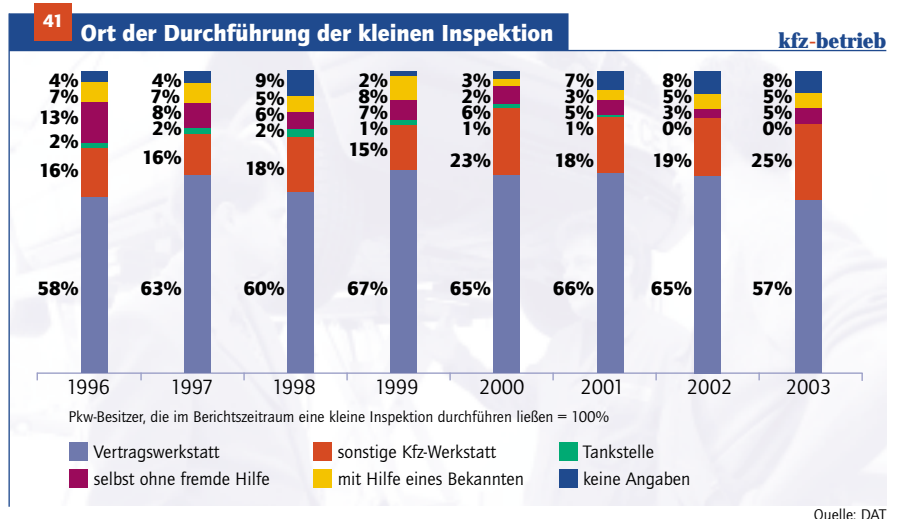
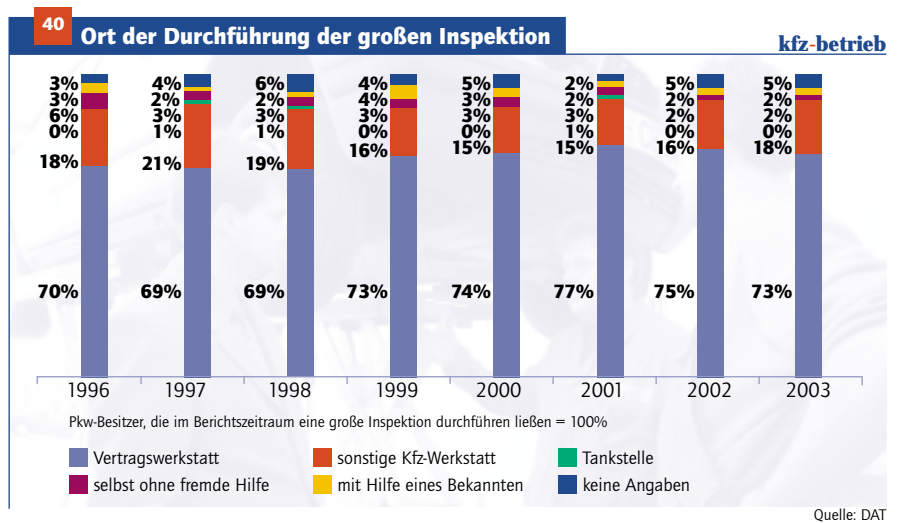


Gewährleistungsrecht liegt. In allen anderen Fahrzeug-Altersklassen erlitten die Vertragswerkstätten Einbußen. Die Marktanteilsverschiebung mit dem Fahrzeugalter hat aber zur Folge, dass der Anteil der Freien Werkstätten und der Do-it-Yourselfer bei gebraucht gekauften deutlich über dem bei neu gekauften Autos

liegt, siehe Grafik (38). 2003 beauftragten 74% der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, für die durchzuführenden Wartungsarbeiten eine Vertragswerkstatt. Bei den Käufern von Gebrauchtwagen waren es nur 44%.

### Ältere Fahrzeugalter bevorzugen Vertragswerkstätten

Je älter die Fahrzeughalter sind und je höher ihr Einkommen ist, um so mehr bevorzugen sie bei Wartungsarbeiten an ihrem Fahrzeug eine Vertragswerkstatt. Fahrzeughalter, die 50 Jahre und älter sind, nahmen die Vertragswerkstätten auch 2003 weit häufiger (63%) in Anspruch als die unter 30-Jährigen (53%). Letztere führten dagegen Wartungsarbeiten mehr als doppelt so häufig in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten





durch wie Erstere. Erneut nur geringe Unterschiede gab es zwischen „Ost“ und „West“ beim Do-it-yourself. In den alten Ländern erledigten knapp 8% der Fahrzeughalter Wartungsarbeiten selbst oder mit Bekanntenhilfe, in den neuen Ländern knapp 5%.

### 2.2.1 Große Inspektion

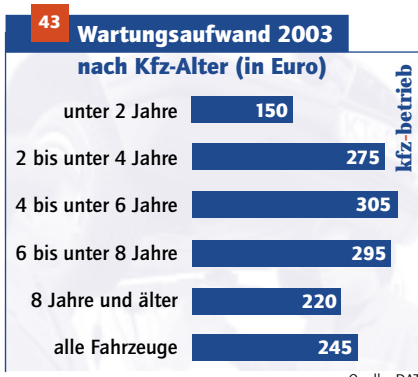
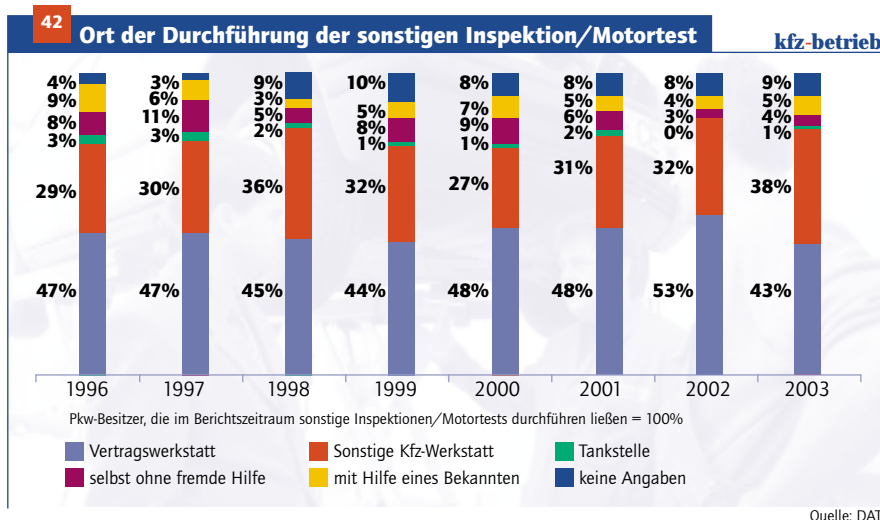
Im Jahr 2003 ließen nur noch 46% der Pkw-Besitzer Deutschlands eine große Inspektion an ihrem Fahrzeug durchführen.

wenn nach neu oder gebraucht differenziert wird. Bei gebraucht gekauften Autos wurden 63% der großen Inspektionen in der Vertragswerkstatt durchgeführt, bei den neu gekauften Fahrzeugen dagegen 81%. Wie nicht anders zu erwarten, ist das Fahrzeugalter ein wesentliches Kriterium dafür, wo die große Inspektion durchgeführt wird. So hatten die Vertragswerkstätten bei Fahrzeugen bis zu zwei Jahren einen Anteil von 96%, bei den acht Jahre und älteren waren es da-

stätten verloren. Im Ost-/West-Vergleich erreichten sowohl die Vertragswerkstätten als auch die Sonstigen Werkstätten im Osten jeweils um etwa zwei Prozentpunkte höhere Marktanteile als die Werkstätten in Westdeutschland.

### 2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

Nur noch 26% der Fahrzeughalter ließen im Berichtsjahr eine vom Hersteller/Importeur empfohlene kleine Inspektion/Pflegedienst durchführen. Dieser geringe Anteil (bis 1998 waren es jeweils über 30%) ist auch darin begründet, dass diese kleinen Inspektionen bei vielen modernen Fahrzeugen gar nicht mehr anfallen. Nur noch 57% dieser Arbeiten wurden laut Grafik (41) in einer Vertragswerkstatt durchgeführt. Das ist ein deutlicher Rückgang gegenüber den Vorjahren. Die Sonstigen Werkstätten waren die Gewinner bei der Durchführung dieser Arbeiten, ihr Marktanteil stieg kräftig auf 25%. Bei den einzelnen Marken reicht die Bandbreite der Vertragswerkstätten von 42% bis 71%. Auch bei den kleinen Inspektionen beziehungsweise am Pflegedienst ist der Vertragswerkstättenanteil stark vom Fahrzeugalter abhängig: Von 95% bei den bis zwei Jahre alten Autos sank er auf 25% bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Deutlicher als bei den großen Inspektionen lag der Werkstättenanteil im Osten Deutschlands bei den kleinen Inspektionen/Pflegediensten mit insgesamt 88% höher als im Westen, wo 80% dieser Arbeiten in einer Kfz-Werkstatt durchgeführt wurden.



Grafik (40) zeigt, dass die Vertragswerkstätten bei diesen Arbeiten erneut einen leichten Marktanteils-Verlust hinnehmen mussten.

Eine erhebliche Bandbreite bei der Inanspruchnahme der Vertragswerkstätten zeigt sich bei der Aufsplittung nach Marken. Die Skala reichte im vergangenen Jahr von 61% bis 88%, wobei die Import-Marken deutlich höhere Marktanteile erzielten als die deutschen Marken. Ebenfalls deutlich sind die Unterschiede,

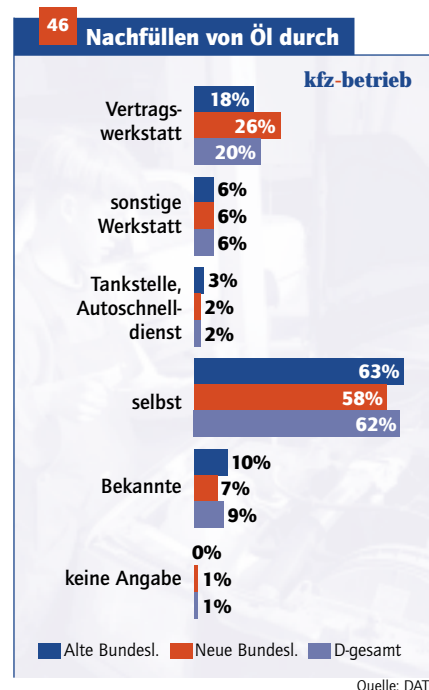
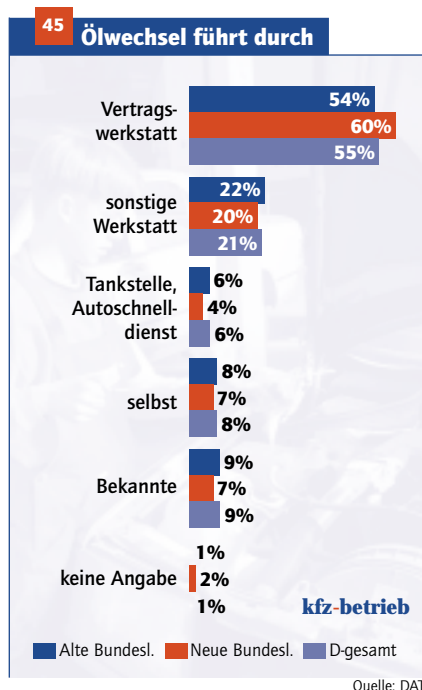
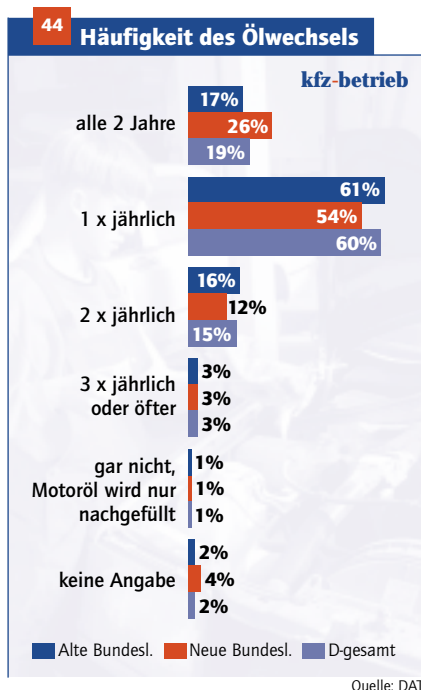
gegen nur noch 45%. Mit steigendem Einkommen wird die Zuneigung zu den Fachwerkstätten größer. Eine große Inspektion ließen die Fahrzeughalter mit bis zu 1 000 Euro Einkommen zu 55% in einer Vertragswerkstatt durchführen. Bei einem Netto-Haushaltseinkommen von wenigstens 2 500 Euro lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei knapp über 80%.

### Freie Werkstätten legen erneut zu

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der Großen Inspektion erreichte 2003 mit 91% den Vorjahreswert und einen höheren Wert als in den Jahren vor 2001. In der Zeitreihe fällt auf, dass die Freien Werkstätten, die bis 1997 zulegten und danach nahezu jährlich Einbußen hinnehmen mussten, das zweite Jahr in Folge zulegen konnten. Die Vertragswerkstätten konnten dagegen ihre positive Entwicklung der Jahre bis 2001 nicht fortsetzen. Sie haben erneut Teile ihres Auftragsvolumens an die Sonstigen Werk-

### 2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

Wenn ihr Fahrzeug älter wird, ersetzen viele Fahrzeughalter die vom Hersteller/Importeur empfohlene Inspektion oder Wartung durch eine sonstige Inspektion oder einen Motortest. Dies wird augenfällig dadurch, dass bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen mehr als dreimal so häufig sonstige Inspektionen oder Motortests durchgeführt werden wie bei den maximal zwei Jahre alten Fahrzeugen. Die Mehrzahl dieser „Zwi-



schendurch"-Arbeiten wurden 2003 laut Grafik (42) außerhalb der Vertragswerkstätten durchgeführt, wobei in noch höherem Maße als bei großer und kleiner Inspektion gilt, dass der Vertragswerkstättenanteil mit zunehmendem Fahrzeugalter abnimmt.

## 2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

Gegenüber 2002 gaben Deutschlands Autofahrer im Durchschnitt erneut etwas mehr für die Wartung ihres Fahrzeugs aus. Der Aufwand stieg von 230 Euro in 2002 auf 245 Euro im Jahr 2003. Bezogen auf die durchschnittliche Jahresfahrleistung, die im Rahmen dieser Untersuchung mit 16 210 km ermittelt wurde, ergibt sich damit wie im Vorjahr ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,5 Cent pro gefahrenem Kilometer. 2001 waren dies noch 1,3 Cent. Den höchsten Wartungsaufwand hatten erneut Fahrzeughalter von vier bis sechs Jahre alten Autos, wie Grafik (43) dargestellt. Danach folgen die sechs bis acht Jahre alten Autos. Noch vor 20 bis 25 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung, heute lohnt es sich für die Fahrzeughalter noch, in den Werterhalt dieser Fahrzeuge zu investieren.

Je nach Marke reichte die Bandbreite der Aufwendungen von 185 Euro bis 345 Euro. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2003 durchschnittlich 265 Euro für die Fahrzeugwartung aus. War das Fahrzeug gebraucht angeschafft, dann lagen die Wartungs-Investitionen bei nur 225 Euro.

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

**47 Verwendete Ölsorte**

Quelle: DAT

Deutschland gesamt alte und neue Bundesländer	gesamt	alt	neu
Synthetik-Öl 0W-30/0W-40	29%	29%	31%
sonstiges Synthetik-Öl	11%	11%	8%
herkömmliches Mehrbereichs-Öl	29%	30%	22%
weiß nicht/keine Angaben	31%	30%	39%

So gab ein Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung unter 10 000 km im Schnitt 2,4 Cent pro Kilometer für Wartungsarbeiten aus, Fahrzeughalter mit einer Jahresfahrleistung von über 25 000 km hingegen lediglich 1,2 Cent. Die bisher genannten Daten über den Wartungs-

aufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Betrachtet man den Aufwand für die 74% tatsächlich gewarteten Autos, so lag dieser mit etwa 330 Euro entsprechend höher.

## 2.4 Ölwechselgewohnheiten

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

Aus der Häufigkeitsverteilung in Grafik (44) lässt sich errechnen, dass 2003 durchschnittlich 1,12 Ölwechsel je Fahrzeug nach 1,11 in 2002 durchgeführt wurden. Dabei wechselten die Fahrzeughalter „West“ 1,13 mal jährlich das Motoröl, die Fahrzeughalter „Ost“ nur 1,06 mal. Bezogen auf die im Vergleich zum Vorjahr gestiegene durchschnittliche Laufleistung bedeuten die genannten Zahlen, dass nur noch alle 14 475 km ein Ölwechsel durchgeführt wurde. Dabei wechselten die Fahrzeughalter „West“ das Öl alle 14 255 km, im Osten Deutschlands schmierte neues Öl die Motoren erst nach 15 765 km.

## Werkstätten beim Ölwechsel weniger gefragt

Der Werkstättenanteil ist bei der Durchführung von Ölwechseln geringer als bei der Durchführung von Wartungsarbeiten. Dies gilt sowohl für die Vertragswerkstätten als auch für die sonstigen Werkstätten.

In weit höherem Maße als Wartungsarbeiten werden Ölwechsel an Tankstellen und vor allem von den Fahrzeughaltern selbst oder Bekannten durchgeführt. In ganz hohem Maße gilt letzteres für das Nachfüllen von Motoröl. Bei Fahrzeugen ab sechs Jahren wird in 78% der Fälle das Motoröl in Eigenregie ergänzt.

Analog zu Wartung und Reparatur ist auch beim Ölwechsel der Ort der Durchführung in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs abhängig. Der Anteil der Vertragswerkstätten beträgt bei unter zwei Jahre alten Fahrzeugen immerhin 88%. Kontinuierlich geht dieser Anteil mit zunehmendem Fahrzeugalter auf nur noch 23% bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen zurück. Dafür steigt der Anteil der sonstigen Werkstätten/Tankstellen von 7% auf 46%. Der Anteil des Do-it-yourself steigt von 4%

bei maximal 2 Jahre alten Autos auf 28% bei betagten Fahrzeugen.

## Sorte des Motoröls oft unbekannt

Gefragt wurden die Fahrzeughalter auch, welche Motorölsorte sie in ihrem Fahrzeug verwenden. Offensichtlich wird, das zeigt Grafik (47), auf hochwertiges Öl viel Wert gelegt, denn 40% der Fahrzeughalter gaben an, Synthetik-Öl zu verwenden. Ein Jahr zuvor waren dies nur 38%, in den beiden Jahren davor aber auch 40% (2001) bzw. 44% (2000).

Immerhin 31% der Befragten konnten oder wollten keine Angabe dazu machen, welche Ölsorte den Motor ihres Fahrzeugs schmiert. In den neuen Bundesländern waren dies sogar 39%. Auffallend ist, dass 73% der Halter wenigstens acht Jahre alter Fahrzeuge die verwendete Ölsorte kennen. Allerdings führen diese den Ölwechsel überdurchschnittlich oft selbst durch, siehe Grafik (48).

## 3. Instandsetzungsbereich

### 3.1 Häufigkeit von Verschleißreparaturen

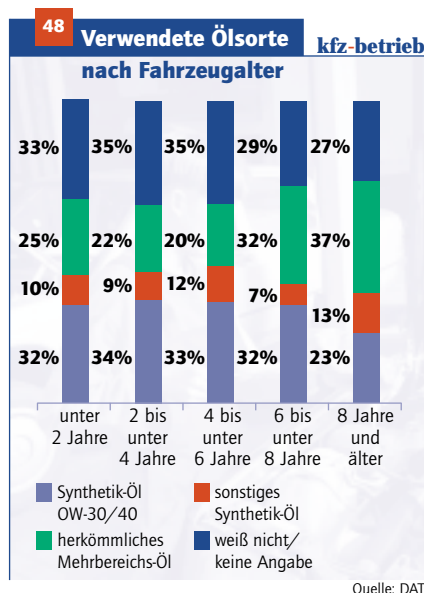
Die immer bessere Fahrzeugqualität bedeutet für die Fahrzeughalter, dass sie deutlich weniger Verschleißreparaturen an ihrem Fahrzeug durchführen lassen müssen als noch vor zirka 10 oder gar 20 Jahren. 2003 wurden 0,86 Verschleißreparaturen je Pkw durchgeführt. Dies ist mehr als in 2002, man muss jedoch berücksichtigen, dass das Durchschnittsalter des Pkw-Bestandes in 2003 weiter auf inzwischen 7,6 Jahre gestiegen ist, wie die Statistiken des KBA ausweisen. Die Entwicklung der Verschleißreparaturen in den letzten Jahren zeigt Grafik (49).

Verschleißschäden wurden 2003 an 47% aller Fahrzeuge beseitigt. In den drei Jahren zuvor lag dieser Anteil bei

jeweils 43%. Bei den betroffenen Fahrzeugen fielen 2003 im Schnitt also zirka 1,8 Reparaturen an. Von den bis zwei Jahre alten Fahrzeugen waren 27% von Verschleißschäden betroffen. Mit zunehmendem Fahrzeugalter stieg der Anteil kontinuierlich auf 63% bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen an. Mit zunehmender Jahresfahrleistung steigt zwar die Reparaturquote an, jedoch deutlich geringer wie die Fahrleistung selbst. Damit wird offensichtlich, dass die Standfestigkeit und Lebensdauer fast aller Fahrzeugteile/Aggregate und damit der Fahrzeuge selbst sehr hoch ist.

## Je älter das Fahrzeug desto höher der Verschleiß

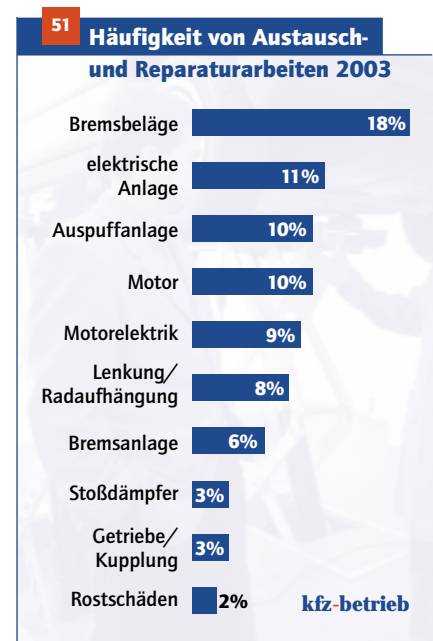
Unverkennbar ist, dass die Reparaturhäufigkeit mit dem Fahrzeugalter steigt. Dies



**49 Häufigkeiten von Verschleißreparaturen** kfz-betrieb

Basis: Pkw-Bestand	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,85	0,80	0,80	0,80	0,90	0,90	0,85	0,95

Quelle: DAT





52

## Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit

kfz-betrieb

Instandsetzungen an	Alter des Wagens				
	bis 2 Jahre	2-4 Jahre	4-6 Jahre	6-8 Jahre	8 J. und älter
Auspuffanlage	2%	2%	7%	17%	17%
elektrische Anlage	6%	8%	12%	16%	13%
Rostschäden	0%	0%	1%	2%	3%
Motorelektrik	7%	5%	11%	5%	13%
Bremsanlage (ohne Beläge)	2%	3%	4%	6%	11%
Getriebe/Kupplung	2%	2%	1%	1%	5%
Motor	5%	7%	10%	10%	14%
Stoßdämpfer	0%	0%	2%	4%	8%
Lenkung/Radaufhängung	3%	8%	5%	11%	11%
Bremsbeläge	2%	7%	21%	23%	27%
Sonstiges	8%	6%	6%	7%	5%
gesamt	37%	48%	80%	102%	127%

Mehrfachnennungen sind möglich

Quelle: DAT

53

## Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen

kfz-betrieb

	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	45%	54%	49%	46%	48%	43%	41%	43%
von sonst. Kfz-Werkstatt	33%	26%	25%	28%	24%	30%	30%	26%
von Tankstelle	1%	0%	1%	0%	1%	1%	2%	2%
selbst, ohne fremde Hilfe	9%	8%	9%	10%	13%	12%	13%	14%
mit Hilfe eines Bekannten	6%	8%	7%	8%	8%	7%	9%	12%
keine Angabe	6%	4%	9%	8%	6%	7%	5%	3%

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

Quelle: DAT

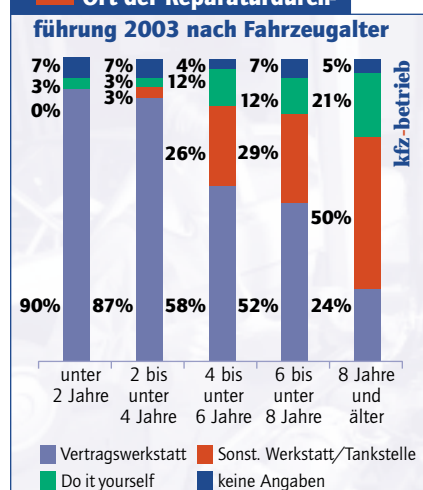
zeigt Grafik (50) sehr anschaulich. Der Anstieg ab dem vierten Jahr ist vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen, Reparaturen am Motor und der Motorelektrik sowie der elektrischen Anlage zurückzuführen. Bei den sechs Jahre und älteren Fahrzeugen waren zusätzlich zu den schon genannten Mängeln in höherem Maße Reparaturen an der Auspuffanlage und der Bremsanlage selbst fällig.

Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt Grafik (51), wobei die Rangfolge gegenüber 2002 unverändert war. Spitzenreiter bleibt der Austausch der Bremsbeläge vor Reparaturen an der elektrischen Anlage. Der Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenshäufigkeit der wesentlichen Teile/Aggregate wird in Grafik (52) deutlich. Es wurde schon erwähnt, dass das Durchschnittsalter des Pkw-Bestandes weiter gestiegen ist. Dieses hohe Durchschnittsalter müsste eigentlich, nachdem an den sechs bis acht Jahre alten Fahrzeugen

2003 1,02 Verschleißschäden behoben wurden, eine höhere Reparaturhäufigkeit als die festgestellten 0,86 zur Folge haben. Die trotz des Anstiegs gegenüber 2002 weiterhin sehr niedere Quote könnte deshalb teilweise auch darauf zurückzuführen sein, dass eigentlich erforderliche Reparaturen aufgeschoben werden.

55

## Ort der Reparaturdurchführung 2003 nach Fahrzeugalter



Quelle: DAT

## 3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen

Gewinner bei der Durchführung von Verschleißreparaturen waren 2003, wie Grafik (53) zeigt, die Sonstigen Werkstätten. Der deutliche Verlust, den die Vertragswerkstätten hinnehmen mussten, hat seine Ursache primär in der bereits erwähnten Entwicklung in der Zahl der Markenbetriebe. Vertragswerkstätten werden um so häufiger mit der Reparaturdurchführung beauftragt, je höher der Grad der für die Reparatur erforderlichen Ausstattung und das fachmännische Knowhow sein muss. Dies galt insbesondere für Arbeiten an Getriebe/Kupplung und am Motor, siehe Grafik (54).

Wie bei den Wartungsarbeiten hat auch bei der Beseitigung von Verschleißschäden das Fahrzeugalter entscheidenden Einfluss darauf, wo repariert wird, siehe Grafik (55). Bei den bis zu vier Jahre alten Fahrzeugen dominierten die Vertragswerkstätten mit einem Anteil von nahezu 90%. Doch bei den vier Jahre und älteren Fahrzeugen verloren sie im Vergleich zu 2002 erhebliche Marktanteile. Ganz deutlich zeigt diese Darstellung, dass Reparaturen in Eigenregie mit zunehmenden Fahrzeugalter erheblich an Bedeutung gewinnen. Sehr unterschiedlich verhalten sich auch Halter von „neu“ und „gebraucht“ gekauften Fahrzeugen, siehe Grafik (56). Diese Unterschiede sind überwiegend darauf zurückzuführen, dass neu gekaufte Fahrzeuge im Durchschnitt jünger sind als die gebraucht gekauften. Es spielt aber auch das Haushaltseinkommen eine Rolle, das bei den Haltern neu gekaufter Fahrzeuge um mehr als 15% über dem der Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge liegt.

Nicht nur das verfügbare Haushaltseinkommen, auch das Alter des Fahrzeugalters hat Einfluss auf den Ort der Reparatur. So lag der Anteil Vertragswerkstätten bei den bis 29 Jahre alten Haltern bei nur 35%, bei den mindestens 50 Jahre alten dagegen bei 47%. Hohe Anteile haben die Vertragswerkstätten bei Haltern mit höheren Einkommen. Lag das verfügbare monatliche Netto-Haus-

haltseinkommen unter 1000 Euro, erreichten die Vertragswerkstätten einen Anteil von nur 33%. Bei Autofahrern mit Nettoeinkommen über 2500 Euro stieg der Anteil auf rund 58%.

Analog zu den Wartungsarbeiten lag bei der Durchführung von Verschleißreparaturen der Vertragswerkstättenanteil bei den deutschen Marken unter dem der Import-Marken. Der Unterschied war aber mit 51 % zu 42 % etwas geringer.

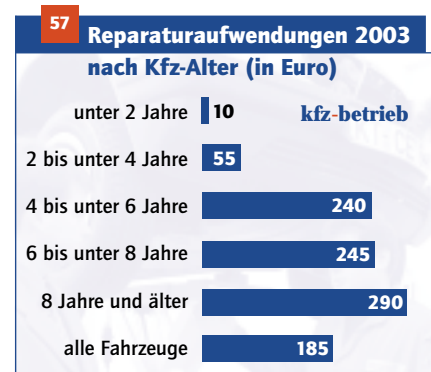
### Vertragswerkstätten im Osten stärker

Während sich bei den Wartungsarbeiten die Marktanteile der Vertragswerkstätten „Ost“ und „West“ praktisch nicht unterschieden, war dies bei der Fahrzeugreparatur anders. 50% der Verschleißreparaturen wurden im Osten Deutschlands in Vertragswerkstätten durchgeführt, in den alten Ländern waren dies nur 44%. Bei den sonstigen Werkstätten waren die Marktanteile nahezu identisch, der Do-it-yourself-Bereich war im Westen mit 16 % ausgeprägter als im Osten Deutschlands (11 %).

### 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Vornehmlich durch die höhere Zahl von Verschleißreparaturen ist der Aufwand je Fahrzeug für die Beseitigung der Schäden gestiegen und zwar von 160 Euro in 2002 auf 185 Euro 2003, siehe Grafik (57). Unter Berücksichtigung der jeweiligen Jahresfahrleistungen bedeutet dies, dass der Reparaturaufwand je gefahrenem Kilometer von 1,0 Cent (2002) auf 1,1 Cent gestiegen ist. Dabei gaben die Fahrzeughalter „Ost“ für durchschnittlich 0,90 Reparaturen je Pkw 215 Euro aus, die Fahrzeughalter „West“ für 0,85 Reparaturen 180 Euro. Berücksichtigt man die jeweilige Fahrleistung (Ost: 16 710 km; West: 16 110 km), bedeutet dies im Osten einen Aufwand von rund 1,3 Cent je gefahrenem Kilometer, im Westen von 1,1 Cent.

Der vorstehend genannte Aufwand gilt für die Gesamtheit der Fahrzeuge. Verschleißreparaturen wurden 2003 nur an 47 % aller Pkw durchgeführt. Für die tatsächlich von Reparaturen betroffenen Fahrzeughalter bedeutet dies, dass sie durchschnittlich knapp 400 Euro aufwen-

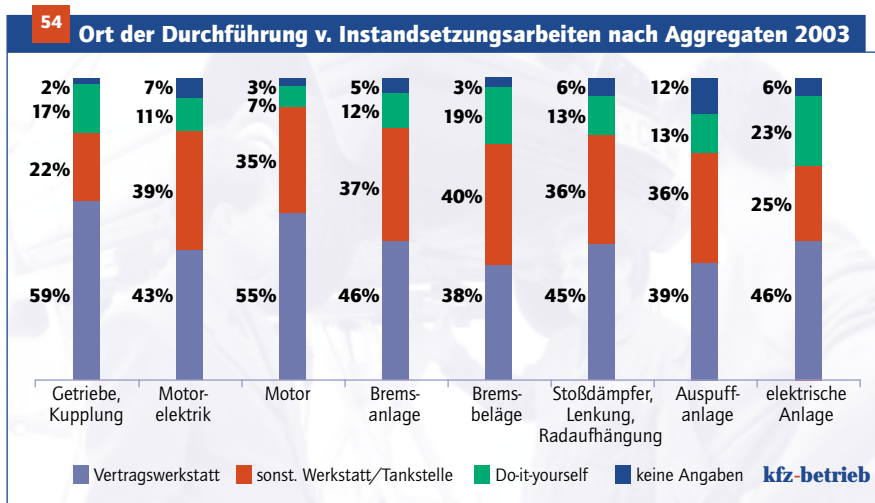


den mussten. 2002 lag dieser Aufwand noch bei rund 370 Euro.

Pro gefahrenem Kilometer lag der Aufwand für tatsächlich reparierte Fahrzeuge mit einer Jahresfahrleistung bis 10000 km bei 2,9 Cent. Mit einer Jahresfahrleistung von mehr als 30000 km lag er bei 1,6 Cent. Es muss darauf hingewiesen werden, dass bei der vorliegenden Untersuchung nur ermittelt werden konnte, welche Aufwendungen die Fahrzeughalter selbst für die Beseitigung von Verschleißschäden hatten. Kosten für Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanzbasis durchgeführt wurden, sind deshalb nicht berücksichtigt.

### 3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

Rund 11 % der Pkw-Fahrer ließen 2003 einen Unfallschaden an Ihrem Fahrzeug reparieren. Wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wurde, zeigen die zwei Grafiken (58) und (59). Bei den Marktanteilen der Werkstätten sind Unteraufträge an andere Werkstätten nicht berücksichtigt. Gegenüber 2002 gab es bei den Werkstattanteilen nur sehr geringe Veränderungen. Auffällig ist der hohe Anteil derer, die nicht angegeben haben, wo ihr Fahrzeug repariert wurde. Ein Großteil dieser Arbeiten wurde vermutlich im Do-it-yourself erledigt. Die Änderung des Schadenersatzrechts zum 1. August 2002 hätte eigentlich erwarten lassen, dass die Werkstätten Marktanteile gewinnen. Doch möglicherweise hat sich das neue Schadenersatzrecht noch nicht bis zu allen Geschädigten herumgesprochen (ähnlich wie beim seit 1. Januar 2002 geltenden Gewährleistungsrecht), so dass



**56 Ort der Durchführung von Reparaturen 2003 nach Fahrzeugerwerb**

	neu gekauft	gebraucht gekauft
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	59%	37%
von sonstiger Kfz-Werkstatt	25%	38%
von Tankstelle	1%	1%
selbst, ohne fremde Hilfe	5%	11%
mit Hilfe eines Bekannten	4%	7%
keine Angabe	6%	6%

Quelle: DAT

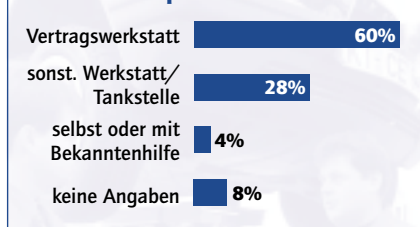
Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100%

## 58 Ort der Durchführung von Unfallreparaturen

	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	60%	61%	69%	62%	54%	52%	48%	57%
von sonstige Kfz-Werkstatt	28%	28%	24%	27%	24%	28%	36%	28%
von Tankstelle	0%	1%	0%	0%	1%	1%	2%	1%
selbst, ohne fremde Hilfe	3%	6%	4%	5%	6%	2%	3%	4%
mit Hilfe eines Bekannten	1%	3%	2%	6%	8%	8%	6%	9%
keine Angabe	8%	1%	1%	0%	7%	9%	5%	1%

Quelle: DAT

## 59 Durchführung von Unfallreparaturen 2003



Quelle: DAT

## 60 Wartungsmarkt 2003



Quelle: DAT

diese versuchten, ihren Unfallschaden möglichst „günstig“ zu beseitigen und vielleicht sogar ein paar Euro gutzumachen. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist ein solches Verhalten nicht von der Hand zu weisen.

### Neuwagenkäufer häufiger in der Vertragswerkstatt

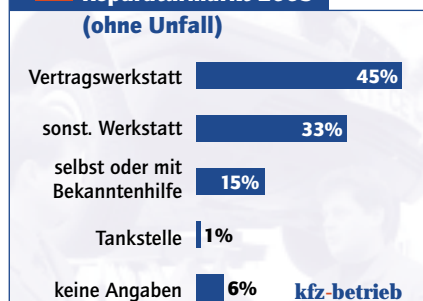
Neuwagenkäufer beauftragten zu 64% eine Vertragswerkstatt mit der Beseitigung von Unfallschäden. Bei den Gebrauchtwagenkäufern waren es nur 54%. Letztere nutzten dafür häufiger die Leistungen einer Kfz-Werkstatt. Auch das Fahrzeughalter entscheidet darüber, wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wird. Der Vertragswerkstättenanteil bei den bis zu vier Jahre alten Fahrzeugen lag 2003 bei 68%, bei den acht Jahre und älteren Pkw bei 55%, wobei dieser

Anteil merklich höher liegt als in den Vorjahren, was vermutlich doch eine Folge des geänderten Schadenrechts ist.

### Mehr Aufträge durch Fahrzeughalter

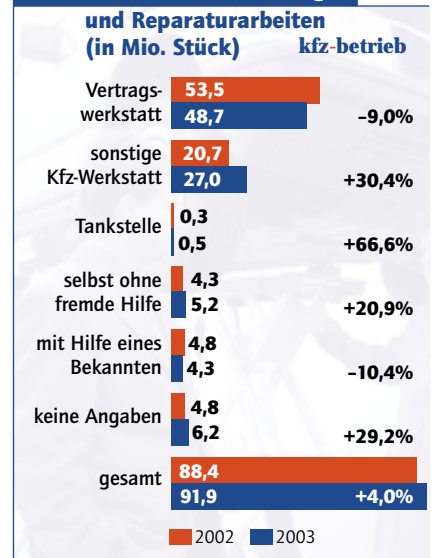
In 2003 haben die Fahrzeughalter selbst etwas mehr Aufträge zur Reparatur von Unfallschäden erteilt als ein Jahr zuvor. Dennoch wurden auch im Berichtsjahr Unfallschäden in Regie der Kfz-Betriebe an Fahrzeugen in deren Bestand repariert. Denn so wie viele kleine Schäden gar nicht beseitigt wurden, so gibt es weiterhin die Fälle, in denen Fahrzeughalter ihr „Unfallfahrzeug“ unrepariert in Zahlung geben. Die Größenordnung dieser Fälle ist jedoch im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung nicht zu ermitteln. Der Gesichtspunkt der Verkehrssicherheit wird im Zusammenhang mit der Reparatur von Unfallschäden besonders berührt. Daher wäre es als positiv anzusehen, wenn die Do-it-yourself-Unfallreparaturen so weit als möglich zurückgedrängt würden. Das neue Schadenersatzrecht könnte dies, wenn auch, wie die bisherigen Ergebnisse zeigen, zeitverzögert, durchaus bewirken. Denn viele der Do-it-yourself-Unfallreparaturen sind äußerst bedenklich, wie auch so manche

## 61 Reparaturmarkt 2003



Quelle: DAT

## 62 Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten



Quelle: DAT

Reparatur im Ausland (Stichwort „Reparaturtourismus“) nicht unbedenklich ist.

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

## 4. Zusammenfassung

### 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Zählt man Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen zusammen, dann wurden in 2003 je Pkw 2,05 Arbeiten nach 1,98 in 2002 durchgeführt.

Durch diesen Anstieg ist zusammen mit dem weiter gewachsenen Fahrzeugbestand die Zahl der insgesamt durchgeführten Arbeiten spürbar angestiegen, wie Grafik (62) zeigt. Die Anteile der einzelnen Teilmärkte bei der Durchführung der Wartungsarbeiten belegt Grafik (60). Da je Fahrzeug 2003 genauso viele Wartungsarbeiten durchgeführt wurden wie 2002, ergab sich in der Zahl dieser Arbeiten nur durch den größeren Bestand ein leichter Anstieg. Profitiert haben davon nur die Sonstigen Werkstätten, die ih-



ren Marktanteil deutlich erhöhten. Verlierer waren die Vertragswerkstätten.

### Deutlicher Zuwachs für sonstige Werkstätten bei Verschleißreparaturen

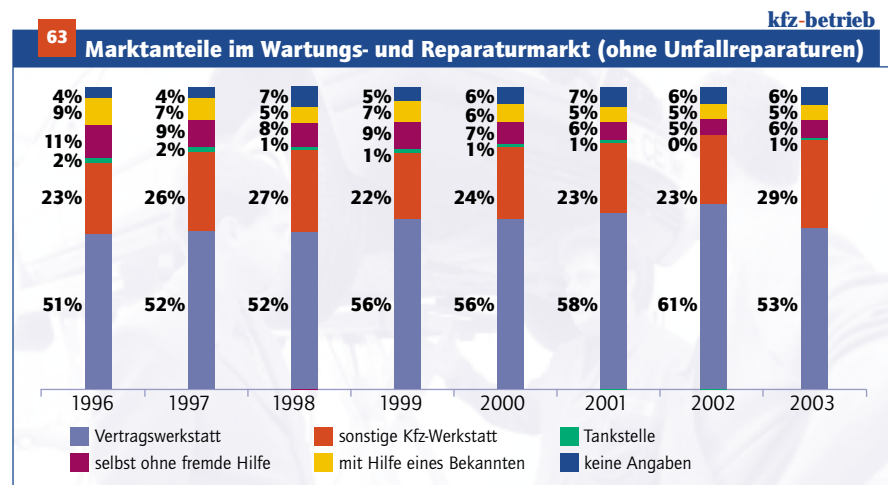
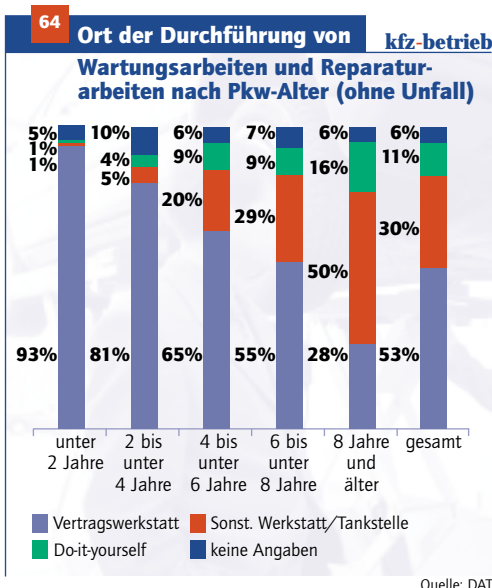
Auch auf dem Reparatursektor mussten die Vertragswerkstätten im vergangenen Jahr deutliche Verluste hinnehmen. Ihr Marktanteil ging von 54% auf 45% zurück. Die Sonstigen Werkstätten konnten ihren Anteil dagegen deutlich erhöhen und lagen bei 33%. Grafik (61) zeigt die Marktanteile am Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen).

Nahezu unverändert ist der Do-it-yourself-Bereich, wobei man unterstellen kann, dass „keine Angabe“ überwiegend diesem Teilmarkt zugeordnet werden muss.

Gefragt wurden die Fahrzeughalter auch, inwieweit sie Systemanbieter beauftragen. Als Ergebnis kann man feststellen, dass die Fahrzeughalter die verschiedenen Systemanbieter noch nicht als „Marke“ sondern als sonstige Werkstatt in Abgrenzung zur Vertragswerkstatt sehen. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) in den letzten Jahren gibt Grafik (63) Auskunft.

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

Grafik (64) zeigt, dass das Fahrzeugalter einen maßgeblichen Einfluss darauf hat, wo es gewartet oder repariert wird.



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

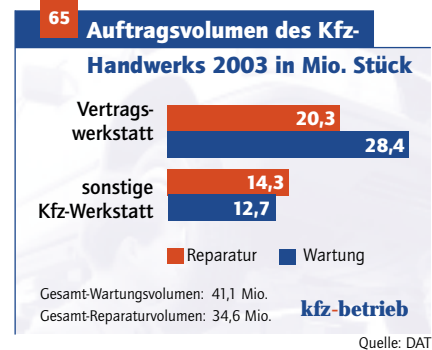
### 4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Bei den Ergebnissen der Untersuchung über das Kundendienstverhalten der deutschen Autofahrer muss berücksichtigt werden, dass die Zahl der Kfz-Betriebe in Deutschland von 2002 auf 2003 um rund 1 700, darunter rund 1 100 Vertragswerkstätten, von etwa 44 200 auf rund 42 500 zurückging. Auf diese Betriebe entfiel ein von den Fahrzeughaltern in Auftrag gegebenes Wartungs- und Reparatur-Gesamtvolumen von 75,7 Millionen Aufträgen.

Gegenüber 2002 (74,2 Mio.) ist dies ein Zuwachs um 2,0%. Die stückzahlmäßige Verteilung dieses Volumens zeigt Grafik (65). Der Anteil der Vertragswerkstätten an den Werkstattaufträgen lag im vergangenen Jahr bei rund 64%. Dies ist deutlich weniger als in den Jahren zuvor. 36% der Werkstattaufträge konnten die sonstigen Werkstätten verbuchen.

### Ungewisse Zukunft für viele Werkstätten

Durch die GVO haben sich bereits spürbare Veränderungen ergeben, der Prozess



ist aber noch nicht abgeschlossen. Diese Änderungen betreffen nicht nur den Vertrieb, sondern auch die Wartung und Reparatur von Automobilen.

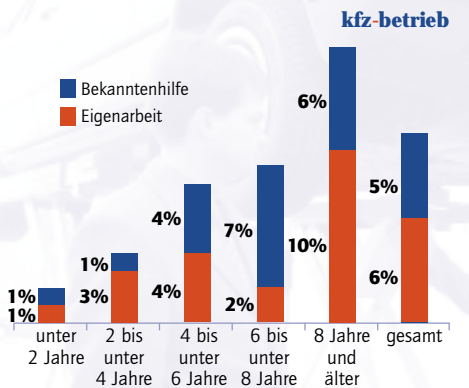
Schon im Vorjahr wurde an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass von den Neuregelungen der GVO die Freien Werkstätten profitieren könnten. Die Ergebnisse der hier vorliegenden Untersuchung für 2003 bestätigen dies.

### Auftragsvolumen im einzelnen Betrieb gestiegen

Legt man den Pkw-Bestand zu Grunde, dann hatte jeder der 42 500 Kfz-Betriebe statistisch 1 055 (2002: 1 008) Fahrzeuge zu betreuen.

An jedem Fahrzeug wurden durchschnittlich 2,05 Arbeiten (2002: 1,98) durchgeführt. Der Werkstättenanteil an allen Arbeiten lag im letzten Jahr bei 82% (2002: 85%). Die Schlussfolgerung daraus ist: 2003 betreute jeder Betrieb statistisch tatsächlich nicht 1 055 sondern nur 867 Fahrzeuge (2002: 857) und führte dabei 1 777 Arbeiten (2002: 1 696) durch.

## 67 Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Pkw-Alter 2003



Quelle: DAT

Dass dieser Anstieg nicht bedeutet, dass es den Betrieben gut geht, belegt die Tatsache, dass in 2003 rund 1 700 Betriebe aufgegeben haben, was vornehmlich zu der höheren Zahl der Arbeiten je Betrieb geführt hat. Der Rückgang in der Zahl der Betriebe kennzeichnet die tatsächliche Situation besser als der Zuwachs an Aufträgen, obwohl nicht verkannt werden soll, dass ein Kfz-Betrieb von einer besseren Auftragslage natürlich profitiert.

### Kundenurteil für Werkstätten „gut“

Grafik (66) zeigt, wie die Werkstattkunden die Leistungen ihrer Werkstatt im Jahr 2003 bewerteten. Insgesamt beurteilten die deutschen Autofahrer die

Werkstätten überwiegend positiv und noch einmal besser als in den Vorjahren, was jedoch nicht verhindern konnte, dass die Werkstätten insgesamt einen niedrigeren Marktanteil hatten als noch 2002.

Teilweise deutlich besser als im Westen wurden die Werkstätten im Osten beurteilt, wobei die Unterschiede kleiner geworden sind. Insgesamt bleibt dennoch festzustellen, dass der eine oder andere Betrieb doch noch etwas tun muss, um seine Kunden zufrieden zu stellen, denn einige Kunden waren auch 2003 mit ihrer Werkstatt nur mäßig zufrieden oder fühlten sich gar schlecht behandelt.

84% der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, waren Stammkunden. 2002 waren dies noch 89%. Dabei sind Neuwagenkäufer mit 86% die etwas treueren Kunden als Gebrauchtwagenkäufer mit 82%. Mit dem Alter des Fahrzeughalters wie auch mit dem Einkommen steigt die Treue zur Stamm-Werkstatt, mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt sie dagegen ab. Der Kostenvoranschlag ist für viele Wartungs- und Reparaturkunden noch ein Fremdwort. Nur 35% der Fahrzeughalter ließen sich für Wartungsarbeiten einen solchen erstellen (31% von einer, 4% von mehreren Werkstätten), bei den Reparaturaufträgen waren es immerhin 71% (61% und 10%).

## 66 Werkstätten im Urteil der Kunden

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht	kzf-betrieb			
	Alte Bundesländer		Neue Bundesländer	
	2003	2002	2003	2002
Lage des Betriebes	2,0	2,1	2,0	1,9
Gesamteindruck des Betriebes	1,9	1,9	1,8	1,8
Ersatzteilbeschaffung	1,9	1,9	1,7	1,7
kurzfristige Terminvereinbarung	1,7	1,8	1,5	1,5
Termineinhaltung	1,5	1,6	1,5	1,4
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,7	1,8	1,7	1,7
Höflichkeit des Personals	1,6	1,6	1,4	1,5
Sach- und Fachkenntnisse des Personals	1,7	1,8	1,6	1,6
Bemühen um reelle Beratung	1,8	1,8	1,7	1,7
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,7	1,8	1,6	1,6
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	2,1	2,1	1,9	2,0
optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,8	1,8	1,7	1,6
Einhaltung des Kostenvoranschlages	1,7	1,8	1,6	1,6
telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,6	1,7	1,5	1,6

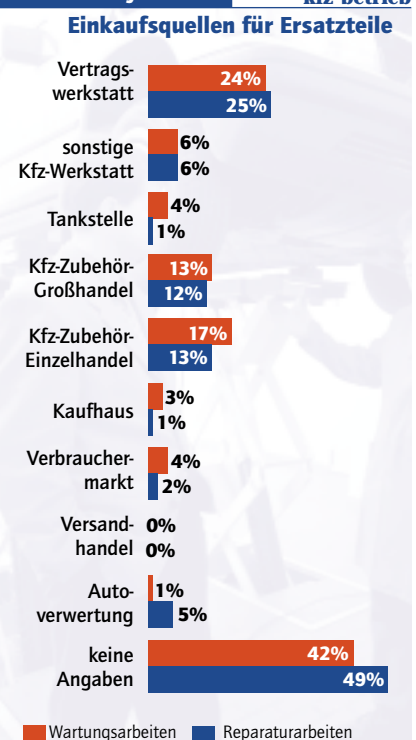
Quelle: DAT

## Zu viele Do-it-Yourselfer

Was die absolute Zahl der Aufträge betrifft, erzielten die Werkstätten 2003 insgesamt ein durchwachsendes Ergebnis. Die Zahl der Werkstatt-Aufträge ist zwar gestiegen, könnte aber noch höher sein, wäre der Anteil des Do-it-yourself-Arbeiten, die im vergangenen Jahr über 10% oder rund 9,5 Millionen aller Arbeiten ausmachten, verbirgt sich auch die Schwarzarbeit. Gerade zur Schwarzarbeit muss sicher auch ein größerer Teil der rund 6,2 Millionen Arbeiten gerechnet werden, zu denen die Fahrzeughalter keine Aussage über den Ort der Durchführung machten.

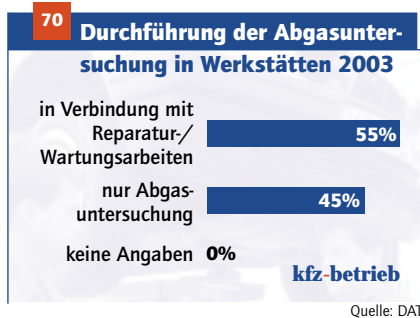
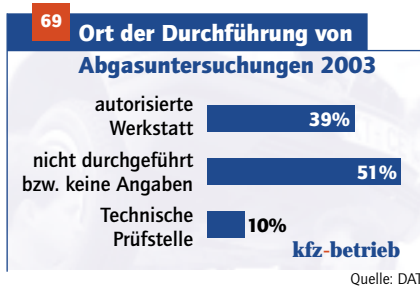
Der Do-it-yourself-Anteil nimmt mit dem Fahrzeugalter deutlich zu, dies zeigt Grafik (67). Um Arbeiten selbst durchzuführen, werden von den „Heimwerkern“ Ersatzteile benötigt. Wo diese eingekauft werden, zeigt Grafik (68). Da viele der benötigten Ersatzteile in Werkstätten gekauft werden, sollten diese den Kundenkontakt beim Ersatzteilkaufr nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen.

## 68 Do it yourself: Einkaufsquellen für Ersatzteile



Mehrfachnennungen sind möglich

Quelle: DAT



## 5. Einfluss gesetzlich vorgeschriebener Fahrzeuguntersuchungen

Gesetzliche Bestimmungen verpflichten die Fahrzeughalter, ihre Fahrzeuge regelmäßig überprüfen zu lassen. Zu diesen gesetzlichen Pflichten gehört die Fahrzeuguntersuchung nach § 29 StVZO, die so genannten Hauptuntersuchung. Sie wird in der Regel entweder an einer Technischen Prüfstelle oder im Rahmen der freiwilligen Kfz-Überwachung durch Prüingenieure einer hierfür zugelassenen Überwachungsorganisation, zum Beispiel in einer Werkstatt, durchgeführt.

Außerdem schreibt der Gesetzgeber die Abgasuntersuchung nach § 47 StVZO vor. Sie kann entweder an einer Technischen Prüfstelle, an einer Prüfstelle einer Überwachungsorganisation oder durch eine hierfür autorisierte Fachwerkstatt vorgenommen werden. Da diese beiden Untersuchungen häufig in einer Werkstatt durchgeführt werden, ergeben sich dadurch zusätzliche Kundenkontakte.

### Technische Prüfstellen nicht sehr beliebt

Die Autofahrer haben in den letzten Jahren zunehmend das Angebot der Werkstätten genutzt, die Hauptuntersuchung für ihr Fahrzeug dort durchführen

**71 Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung**

Wochentag	bevorzugt von
Montag	4%
Dienstag	6%
Mittwoch	3%
Donnerstag	2%
Freitag	8%
kein bestimmter	75%
keine Angaben	2%

Quelle: DAT

zu lassen. So wurden im ersten Halbjahr 2003 75 % der Hauptuntersuchungen außerhalb der Technischen Prüfstellen und damit häufig in einer Kfz-Werkstatt durchgeführt (Quelle: KBA).

Der hohe Anteil der Hauptuntersuchungskunden in der Werkstatt bedeutet für diese zusätzliche Kundenkontakte, mit der Möglichkeit, Marktanteile bei den Wartungs- und Reparaturarbeiten nicht nur zu halten, sondern sogar zurückzugewinnen.

### AU häufig in Verbindung mit Reparatur-/Wartungsauftrag

Eine für die Kfz-Werkstätten ganz wichtige Untersuchung ist die seit 1. April 1985 gesetzlich vorgeschriebene und ab 1.12.1993 erweiterte Abgasuntersuchung (AU), die, wie Grafik (69) zeigt, überwiegend in einer hierfür autorisierten Werkstatt erfolgt. Die Durchführung der AU in der Werkstatt hat für den Fahrzeughalter wie bei der Hauptuntersuchung den Vorteil, eventuelle Fahrzeugmängel gleich beheben lassen zu können.

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

### AU trägt indirekt zu höherer Verkehrssicherheit bei

Die Abgasuntersuchung trägt damit nicht nur, wie vom Gesetzgeber beabsichtigt, zu einer Entlastung der Umwelt bei, sondern auch – sozusagen als Nebeneffekt – zu einer Erhöhung der Verkehrssicherheit. Zur Erinnerung: Noch 1984,

also ein Jahr vor Einführung der damaligen ASU, lag der Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur bei nicht weniger als 30 %.

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

Für die Mehrheit der Autofahrer gibt es keinen bestimmten Wochentag, der für die Durchführung von Reparatur- und Wartungsarbeiten bevorzugt werden würde. Dies zeigt Grafik (71). Soweit sich die Autofahrer auf einen bestimmten Tag festgelegt haben, waren der Freitag und der Dienstag noch die „beliebtesten“ Tage. Auf die Zusatzfrage, ob man die Werkstatt häufiger mit Arbeiten beauftragte, wenn die Arbeiten an Samstagen durchgeführt würden, antworteten immerhin nahezu 11 % der Befragten mit „Ja“. In weit überdurchschnittlichem Maße trifft dies auf Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von 25 000 km und mehr zu sowie auf die unter 30 Jahre alten Autofahrer (jeweils rund 20 %).

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

Gerade bei den Vielfahrern scheint die Notwendigkeit, über ihr Fahrzeug an den normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag verfügen zu können, besonders groß zu sein. Die Bereitschaft, ihr Auto an einem Samstag in die Werkstatt zu bringen, besteht aber nicht nur bei den Kunden, die ohnehin die Mehrzahl der Arbeiten in der Werkstatt erledigen lassen. Vielmehr würde diese Möglichkeit teilweise auch von 8 % der Autofahrer genutzt werden, die sich bisher von Bekannten helfen lassen oder die Arbeiten selbst durchführen (5 %).

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





# III. Allgemeiner Teil

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

Die Zahl der Neuzulassungen ging 2003 gegenüber 2002 erneut zurück, dennoch führte der höhere tatsächlich bezahlte durchschnittliche Preis für einen neuen Pkw zu einer Umsatzsteigerung von 71,34 Mrd. Euro in 2002 auf 72,38 Mrd. Euro in 2003 oder knapp 1,5%. Gestiegen ist auch der Umsatz mit gebrauchten Pkw, obwohl hier stückzahlmäßig ebenfalls ein Rückgang verzeichnen ist. Durch den gestiegenen Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis, der 2003 bei 8220 Euro lag, erreichte der Umsatz mit rund 55,65 Mrd. Euro gegenüber den 54,03 Mrd. Euro des Jahres 2002 ein Plus von 3,0%. Dabei haben sich die drei Teilmärkte sowohl stückzahl- als auch umsatzbezogen völlig unterschiedlich entwickelt. Der Stückzahlverlauf ist in Grafik (72) dargestellt, die Umsatzentwicklung in Grafik (73).

### Gebrauchtwagen-Markt weiterhin wichtiger Umsatzträger

Im Bezug auf die Stückzahlen haben sowohl der Privatmarkt wie auch der Neuwagenhandel zugelegt. Deutlich verloren hat dagegen der reine Gebrauchtwagenhandel. Auch umsatzmäßig war der reine GW-Handel Verlierer des Jahres 2003. Seinen Umsatz deutlich steigern konnte der Neuwagenhandel, wogegen der Privatmarkt nur leicht zulegte.

Der Gebrauchtwagenmarkt hat eine enorme wirtschaftliche Bedeutung. 2003 lag der Umsatzanteil der Gebrauchten gemessen am gesamten Pkw-Umsatz bei 43,5% gegenüber 43,1% im Jahr 2002. Damit ist der Gebrauchtwagenumsatz am Pkw-Gesamtumsatz gegenüber 2002 leicht gestiegen, ohne die Umsatzanteile zu erreichen, die er schon hatte. Mittelfristig ist aber damit zu rechnen, dass die Bedeutung des GW-Marktes wieder größer werden wird.

### Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Reparatur und Wartung sind für das Kfz-Gewerbe nach wie vor ein wichtiger Umsatzträger. Bei einem Bestand am 1.7.2003 von rund 44,849 Mio. Fahrzeugen wurden im vergangenen Jahr rund 8,30 Mrd. Euro für Verschleißreparaturen und etwa 10,99 Mrd. Euro für Wartungsarbeiten ausgegeben. Nicht ermittelt werden konnte im Rahmen der Untersuchung der Aufwand für die Reparatur von Unfallschäden. Der Gesamtaufwand dürfte hier, wie vorläufige Zahlen der Versicherer zeigen, etwas niedriger sein als noch 2002 und ungefähr 15,56 Mrd. Euro betragen.

Insgesamt wurden also für Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen an Pkw im letzten Jahr zirka 34,85 Mrd. Euro aufgewendet. Dieser Aufwand beinhaltet nicht die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben, z. B. an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, selbst veranlasst wurden. Ebenso wenig sind Garantie- und Kulanzarbeiten berücksichtigt.

Schätzungsweise wurden 2003 von diesem Umsatz nur knapp 75% im deut-

schen Kfz-Gewerbe getätigt. „Schwarzarbeit“ und Reparaturtourismus ziehen weiterhin nicht zu unterschätzende Teile des möglichen Umsatzes ab. Auch durch die fiktiven Abrechnungen mit den Versicherungen, also wenn ein Fahrzeug nach einem Unfall nicht – oder kostengünstiger – repariert wird, verlieren die Werkstätten Umsätze.

Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung von Neu-, Gebrauchtwagen und Kundendienstmarkt darf man deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Bei Gebrauchtwagen und im Werkstattbereich gilt dies schon lange, seit einigen Jahren zeigen sich solche Entwicklungen aber auch im Neuwagenbereich. Re-Importe/Grau-Importe/Parallel-Importe – wie auch immer sie heißen – bedeuten für den fabrikatsgebundenen Händler Umsatzverluste im Neuwagensektor.

Abzuwarten bleibt noch, ob die Preistransparenz durch den Euro zukünftig zu einem nennenswerten Anstieg des Neufahrzeugkaufs im Ausland führen wird und wie sich die Neuausrichtung von

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

Teilmarkt	2003	2002	Veränderung
privat	3,656 Mio.	3,620 Mio.	+1,0%
NW-Handel	2,302 Mio.	2,186 Mio.	+5,3%
GW-Handel	0,813 Mio.	1,025 Mio.	-20,7%
gesamt	6,771 Mio.	6,831 Mio.	-0,9%

Quelle: DAT

**73 Entwicklung Gebrauchtwagen-Markt Pkw/Kombi (nach Umsatz) kfz-betrieb**

Teilmarkt	2003	2002	Veränderung
privat	22,28 Mrd. Euro	21,71 Mrd. Euro	+2,6%
NW-Handel	27,50 Mrd. Euro	25,15 Mrd. Euro	+9,3%
GW-Handel	5,87 Mrd. Euro	7,17 Mrd. Euro	-18,1%
gesamt	55,65 Mrd. Euro	54,03 Mrd. Euro	+3,0%

Quelle: DAT

Vertriebsnetzen sowie der immer weiter zunehmende Konzentrationsprozess innerhalb des Handels auswirken werden.

## 2. Alters- und Einkommensstruktur

### 2.1 Die Altersstruktur der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

38,0 Jahre alt war der durchschnittliche Gebrauchtwagenkäufer 2003. Dabei waren die Gebrauchtwagenkäufer im Westen Deutschlands mit 38,2 Jahren etwas älter als die im Osten (36,7 Jahre). Mit 42,9 Jahren lag das Durchschnittsalter der Neuwagenkäufer wie üblich über dem der Gebrauchtwagenkäufer, wobei die Neuwagenkäufer „West“ 42,6 Jahre und im Osten 44,9 Jahre alt waren.

Erstkäufer waren 30,6 (Gebrauchtwagen) beziehungsweise 32,3 (Neuwagen) Jahre alt. Das Alter der Vorbesitzkäufer lag bei 40,9 bzw. 45,7 und das der Zusatzkäufer bei 41,4 bzw. 41,9 Jahren. 61 % der Erstkäufer unter den GW-Käufern waren noch keine 30 Jahre alt, unter den Neuwagenkäufern galt dies für 52 %. Die meisten Zusatzkäufer kamen sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf aus der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren (Neuwagen 68 %, Gebrauchtwagen 60 %).

Wie man leicht nachvollziehen kann, waren sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf die Käufer von Mercedes-Modellen am ältesten. Dagegen waren die Käufer italienischer Modelle auf beiden Märkten die jüngsten.

### 2.2 Einkommensstruktur

In den vorliegenden drei DAT-Untersuchungen wurden auch die durchschnittlichen monatlichen Netto-Haushaltseinkommen der Neuwagenkäufer, Gebrauchtwagenkäufer und Fahrzeughalter ermittelt. Dabei waren die Ergebnisse sehr unterschiedlich. Die Einkommensverteilung auf die Einkommensklassen und die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen zeigt Grafik (74).

Über das höchste Einkommen verfügen, wie in den Jahren zuvor, die Neuwagenkäufer. Es folgten die Fahrzeughalter, die den Gesamtbestand repräsentieren, ganz knapp vor den Gebrauchtwagenkäufern.

Im Vergleich zum Vorjahr fällt auf, dass das Durchschnittseinkommen bei den Gebrauchtwagenkäufern recht deutlich, bei den Neuwagenkäufern zwar ebenfalls, aber nur leicht gestiegen ist. Solche Einkommenssteigerungen kommen natürlich dann zustande, wenn Käufer aus den niedrigeren Einkommensklassen „ausbleiben“. Dies war schon kennzeichnend für 2002, und auch 2003 scheint gegolten zu haben: Wer Geld

Vorjahr sowohl bei den Neuwagen- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern die Käufer zusätzlicher Fahrzeuge deutlich an der Spitze (NW: 3 605 Euro; GW: 2 960 Euro), jeweils vor Vorbesitzkäufern (NW: 2 770 Euro; GW: 2 310 Euro) und Erstkäufern (NW: 2 665 Euro; GW: 2 275 Euro).

Weiterhin groß sind die Einkommensunterschiede zwischen Ost und West. Neuwagenkäufer „Ost“ verfügten durchschnittlich über monatlich 2 230 Euro, im Westen waren dies 3 000 Euro. Die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 1 885 Euro bzw. 2 520 Euro und bei den Fahrzeughaltern 2 040 Euro bzw. 2 520 Euro.

74 Einkommensstruktur				kfz-betrieb	
Einkommen	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter		
unter 500 €	0 %	1 %	1 %		
500 bis 749 €	0 %	2 %	2 %		
750 bis 999 €	2 %	5 %	3 %		
1 000 bis 1 249 €	3 %	7 %	7 %		
1 250 bis 1 499 €	7 %	10 %	6 %		
1 500 bis 1 749 €	9 %	9 %	8 %		
1 750 bis 1 999 €	11 %	10 %	9 %		
2 000 bis 2 499 €	17 %	18 %	17 %		
2 500 bis 2 999 €	16 %	12 %	15 %		
3 000 bis 3 499 €	13 %	10 %	9 %		
3 500 bis 3 999 €	6 %	4 %	5 %		
4 000 € und mehr	13 %	9 %	8 %		
keine Angaben	3 %	3 %	10 %		
Durchschnitt	2 900 €	2 425 €	2 440 €		

Quelle: DAT

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

Zurückgegangen ist dagegen erneut das Netto-Haushaltseinkommen der Fahrzeughalter. Dies ist nicht verwunderlich, denn niedrige Lohnabschlüsse, steigende Sozialabgaben und eine hohe Arbeitslosigkeit zeigen ihre Auswirkungen.

Bei einer Aufsplittung nach Marken lagen in allen drei Gruppen die Käufer bzw. Halter von Fahrzeugen, deren Marke üblicherweise der Oberklasse zugeordnet wird, an der Spitze. Bei den Fahrzeughaltern des Jahres 2003 lagen wie im

### Verfügbares Einkommen bestimmte weitgehend den Kauf

Das verfügbare Einkommen bestimmte sowohl beim Neu- wie beim Gebrauchtwagenkauf den durchschnittlich bezahlten Preis. Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Durchschnittseinkommen von weniger als 1 500 Euro gaben für ihr neues Fahrzeug im Schnitt 16 400 Euro aus. Der durchschnittlich bezahlte Preis für das Neufahrzeug stieg nahezu kontinuierlich auf 24 560 Euro bei einem Nettoeinkommen von 3 000 Euro und mehr. Die Vergleichswerte bei den Gebrauchtwagen waren 5 600 Euro bzw. 10 940 Euro. Der hohe Stellenwert des

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

Bei den Fahrzeughaltern lässt das Fahrzeualter Rückschlüsse auf das Ein-

75 Jährliche Fahrleistung aller Pkw/Kombi <small>kfz-betrieb</small>	
Fahrleistung	Anteil
bis unter 5 000 km	2%
5 000 bis unter 10 000 km	19%
10 000 bis unter 13 000 km	24%
13 000 bis unter 16 000 km	18%
16 000 bis unter 20 000 km	5%
20 000 bis unter 25 000 km	15%
25 000 bis unter 30 000 km	6%
30 000 bis unter 35 000 km	6%
35 000 bis unter 50 000 km	3%
50 000 km und mehr	1%
keine Angaben	1%
Durchschnitt	16 210 km

Quelle: DAT

76 Nutzung der Pkw/Kombi	
Nutzungsart	Anteil
rein private Fahrten (Einkauf, Wochenenden, Urlaub)	59%
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	33%
rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	8%

kfz-betrieb  
Quelle: DAT

kommen zu. War das Fahrzeug unter zwei Jahre alt, dann lag das Haushaltseinkommen bei 2 860 Euro. Halter, deren Fahrzeug wenigstens acht Jahre alt war, lagen einkommensmäßig dagegen bei nur 2 090 Euro.

Nach Lebensalter differenziert lagen erneut die 30 bis unter 50 Jahre alten Fahrzeughalter an der Spitze (2 510 Euro), knapp vor den wenigstens 50-Jährigen (2 480 Euro). Eindeutiges Einkommens-Schlusslicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter (2 070 Euro).

## 3. Jahresfahrleistung

Der Ansatz zur Untersuchung der Jahresfahrleistung 2003 war folgendermaßen strukturiert: 89% der Fahrzeuge gehörten Privatpersonen, 11% waren Fahrzeuge von Selbstständigen und Firmen. Auf dieser Basis verteilte sich die Jahresfahrleistung wie in Grafik (75) dargestellt. Gegenüber 2002 (15 560 km) ist die Jahresfahrleistung damit gestiegen, lag aber dennoch unter der des Jahres 2001 (16 640 km). Zu den Vielfahrern gehörten wieder die Besitzer von Mercedes-, Audi- und BMW-Modellen. Weiterhin gilt, dass die Jahresfahrleistung mit dem Fahrzeualter abnimmt. So lag die Laufleistung bei den Autos, die maximal zwei Jahre alt sind, bei durchschnittlich 20 040 km, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen bei nur 14 150 km.

Die höchste Jahresfahrleistung erbrachten die unter 30-jährigen Autofahrer mit durchschnittlich 18 820 km. Die über 50-jährigen Autofahrer begnügten sich dagegen mit durchschnittlich 14 480 km. Einen deutlichen Unterschied gab es auch wieder zwischen männlichen und weiblichen Autofahrern. Während erstere in 2003 mit ihrem Fahrzeug nicht weniger als 17 300 km zurücklegten, lag die durchschnittliche Jahresfahrleistung der Frauen am Steuer bei nur 14 370 km. Nahezu identisch waren die Jahresfahr-

leistungen in den alten (16 110 km) und neuen (16 710 km) Bundesländern. Wie sich die Jahresleistung auf Basis der Struktur der Befragten in 2003 auf die verschiedenen Nutzungsarten aufteilte, zeigt Grafik (76). Der Anteil geschäftlicher Fahrten ist etwas gestiegen, was aber auch auf den im Vergleich zum Vorjahr etwas höheren Anteil gewerblich genutzter Fahrzeuge in der Stichprobe zurückzuführen ist.

Die Nutzungsart hängt stark von der Marke des Fahrzeugs ab. So wurden Mercedes- und BMW-Modelle überdurchschnittlich für rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten genutzt. Besonders intensiv für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden dagegen Import-Fahrzeuge genutzt.

30-Jährige und jüngere Autofahrer nutzten ihr Fahrzeug weit überdurchschnittlich für Fahrten von und zur Arbeitsstätte (43%). Dagegen holten die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter die Rentner) ihr Auto zu 73% für rein private Fahrten aus der Garage.

## 4. Fahrzeugausstattung

Die Neuwagen sind von Jahr zu Jahr besser ausgestattet. Dies beginnt bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen







Fahrzeugs. Im Bestand reicht die Bandbreite von 9,93 bis 17,41. Bei den Gebrauchten reicht sie von 8,10 bis 15,33 und bei den Neuwagen von 13,37 bis 21,26. Es braucht kaum noch erwähnt zu werden, dass die jeweils höchsten Ausstattungsgrade bei den Marken Mercedes, BMW und Audi zu finden waren.

### Ausstattungsgrad von Zweitwagen sehr hoch

Unter den Neuwagenkäufern waren, was die Ausstattung der Fahrzeuge betrifft, die Erstkäufer, deren Fahrzeuge über

Serienausstattung und setzt sich fort in immer mehr von den Neuwagenkäufern geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zeigte sich sehr augenfällig in den Untersuchungen der letzten Jahre und gilt auch für das Neuwagenjahr 2003.

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

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

Auch wenn der Ausstattungsgrad nicht mehr direkt mit dem der Vorjahre vergleichbar ist, so zeigt sich doch deutlich, dass die 2003 gekauften Neuwagen gegenüber den Fahrzeugen im Bestand und den gebraucht gekauften Autos über mehr Ausstattungsvarianten verfügen.

Sehr unterschiedlich war erneut der Ausstattungsgrad nach der Marke des

77 Ausstattungsgrad der Fahrzeuge		kfz-betrieb	
Ausstattung	Bestand	Neuwagen	Gebrauchtwagen
Radio	96%	96%	96%
CD-Player/-wechsler	37%	65%	35%
Schiebedach	33%	33%	38%
Getriebeautomatik	15%	21%	12%
Servolenkung	87%	95%	83%
Metallic-Lackierung	65%	74%	57%
Breitreifen	27%	26%	19%
Leichtmetallfelgen	51%	60%	48%
Antiblockiersystem	76%	93%	67%
Klimaanlage	58%	81%	47%
Zentralverriegelung	82%	92%	72%
elektrischer Fensterheber	70%	88%	62%
Wärmedämmendes Glas	52%	61%	37%
Anhängerkupplung	21%	14%	17%
Fahrer-Airbag	83%	97%	83%
Beifahrer-Airbag	78%	97%	76%
Seitenairbag	38%	73%	32%
ESP	23%	54%	21%
ASR	18%	35%	12%
Alarmanlage	18%	32%	19%
Bordcomputer/FIS	23%	39%	12%
Tempomat	14%	21%	7%
Navigationssystem	6%	18%	4%
Freisprecheinrichtung (fest)	11%	25%	7%
elektrische Sitzverstellung	10%	30%	14%
Sitzheizung	20%	36%	16%
Multifunktionslenkrad	23%	35%	21%
Einparkhilfe	7%	18%	5%
EDS	7%	20%	7%
Xenon-Licht	8%	25%	7%
Sonstiges	33%	48%	35%
Ausstattungen gesamt	11,90	16,02	10,68

Quelle: DAT

13,31 Ausstattungen verfügten, am genügsamsten. Am besten, mit 16,53 Ausstattungen, waren zusätzlich gekaufte Fahrzeuge ausgestattet, die von Vorbesitzkäufern erworbenen neuen Pkw hatten 16,47 Ausstattungen. Die Rangfolge zwischen Erst-, Zusatz- und Vorbesitzkäufern ist also bei der Fahrzeugausstattung dieselbe wie beim Haushaltseinkommen.

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

Im Vergleich zu den männlichen Neuwagenkäufern, deren Fahrzeuge über 16,63 Ausstattungen verfügten, waren Frauen diesbezüglich nicht so anspruchs-

voll (13,93 Ausstattungen). Im Ost-West-Vergleich zeigen sich recht geringe Unterschiede. Den 16,10 Ausstattungen der Neuwagen „West“ stehen 15,50 im Osten nur wenig nach, hieraus erklärt sich aber dennoch ein Teil der Differenz in den durchschnittlichen Anschaffungspreisen.

### 5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

Das Deutsche Kraftfahrzeuggewerbe hat schon vor Jahren Schiedsstellen eingerichtet und zwar sowohl für das Kfz-Handwerk als auch für den Bereich Gebrauchtwagen. Insgesamt gibt es bundesweit rund 150 Schiedsstellen, die von den Verbrauchern angerufen werden können, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit der Werkstatt oder dem Händler haben. Die Schiedskommissionen, die, wenn es nicht schon im so genannten Vorverfahren durch die Vermittlungstätigkeit der Schiedsstellen zu einer einvernehmlichen Lösung kommt, über Beschwerden entscheiden, sind mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung besetzt. In den meisten Fällen kann die Anrufung der Schiedsstelle zu einer Einigung zwischen den Parteien führen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch trotz Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

#### Schiedsstellen haben sich etabliert

Wie die vorliegende Untersuchung ergab, ist die Einstellung der Befragten zu den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks durch-

aus positiv, wenngleich der Bekanntheitsgrad noch gesteigert werden muss, denn nur 48% der befragten Fahrzeughalter kannten diese Schiedsstellen. Von diesen 48% waren etwas über 70% der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwendig. Bei diesem Ergebnis kann behauptet werden, die Autofahrer erkennen die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes an.

#### Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen sehr unterschiedlich

Nach wie vor wenig bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks bei den unter 30 Jahre alten Fahrzeugbesitzern. Rund 80% der Autofahrer dieser Altersgruppe haben noch nie von dieser Einrichtung gehört. Damit sind die unter 30-Jährigen schlechter informiert als die weiblichen Autofahrer, denen die Schiedsstellen zu 40% bekannt waren.

Der Bekanntheitsgrad steigt mit dem Alter der Fahrzeughalter sehr deutlich an, ein Indiz dafür, dass der Bekanntheitsgrad mit der Zahl der Werkstattkontakte ansteigt.

Weniger bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks auch in den neuen Bundesländern. 64% der Befragten hatten von dieser Institution noch nie etwas gehört oder machten keine Angaben.

Die Gebrauchtwagenkäufer-Untersuchung ergab, dass der Bekanntheitsgrad der Gebrauchtwagenschiedsstellen gegenüber dem der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks geringer ist (39%) und dass diese Schiedsstellen äußerst selten in Anspruch genommen werden.



# IV. Kaufabsichten

## 1. Prospektive Loyalität beim Autokauf

Kurzfristig und häufig impulsiv, so treffen viele Autokäufer ihre Kaufentscheidung. Dies gilt auch bezüglich der Marke und des Modells des zum Kauf anstehenden Fahrzeugs. Dies zumindest lässt sich aus den hier vorliegenden DAT-Untersuchungen ableiten.

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

Für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2003 stand ein halbes Jahr nach dem Kauf fest, daß sie sich zu 77 % dasselbe Modell und zu weiteren 11 % zwar ein anderes Modell, aber von derselben Marke kaufen würden. Lediglich 12 % wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität der Gebrauchtwagenkäufer lag also sechs Monate nach dem Kauf bei hohen 88 %.

Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sich sogar zu 87 % das gleiche Modell kaufen, zu weiteren 7 % zwar ein anderes Modell, aber vom gleichen Hersteller. Nur 5 % wollten die Marke wechseln und 1 % war noch unentschieden. Die prospektive Markenloyalität erreichte

also 94 %. Dies signalisiert ein hohes Maß an Zufriedenheit. Ein etwas anderes Bild zeigte sich bei der Befragung über das Kundendienstverhalten. Die Befragten besaßen ihr Fahrzeug im Schnitt fast genau dreieinhalb Jahre. Dennoch wollten noch 52 % wieder dasselbe Modell, weitere 23 % ein anderes Modell ihrer jetzigen Marke kaufen und 21 % gaben an, künftig das Fabrikat wechseln zu wollen.

### Absicht und Realität klaffen auseinander

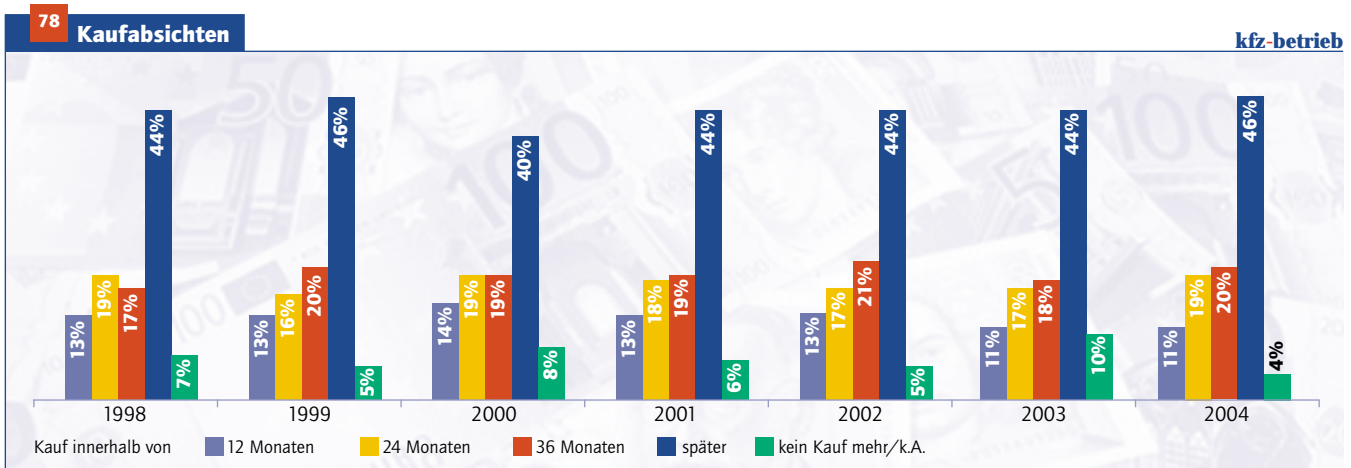
Tatsächlich fällt die Kaufentscheidung letztlich aber doch anders aus. Die 56 % Vorbesitzkäufer unter den 6,77 Millionen Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2003 kauften nur zu 47 % markentreu, was aber deutlich über dem Vorjahreswert liegt. Die Markentreue der 67 % Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern lag 2003 bei 55 %. Dies ist derselbe Wert wie ein Jahr zuvor. Festzuhalten bleibt, dass die Markentreue beim tatsächlichen Kauf doch erheblich unter der Markentreue liegt, die ein halbes Jahr nach dem Kauf theoretisch gegeben war. Dies hängt wesentlich damit zusammen, dass neu auf den Markt gekommene Fahrzeuge oder auch Sonderangebote des Handels die tatsächliche Entscheidung für ein Modell wesentlich beeinflussen.



## 2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2004 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch danach gefragt, innerhalb welches Zeitraumes sie ihr nächstes Fahrzeug kaufen wollen. Die Ergebnisse zu dieser Frage zeigt Grafik (78). Dabei fällt auf, dass 2004, wie schon 2003, nur 11 % der Fahrzeughalter, und damit weniger als in den Jahren davor, für die nächsten zwölf Monate einen Fahrzeugkauf eingeplant hatten.

Dass die Realität von den Kaufabsichten aber abweicht, wird beispielhaft für das Jahr 2003 verdeutlicht. 11 % der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug







kaufen. Bei einem Bestand von rund 44,657 Mio. Fahrzeugen am 1.1.2003 bedeutet dies: 4,91 Mio. Käufe (ohne Erst- und Zusatzkäufe) waren beabsichtigt. Tatsächlich wurden 2003 aber rund 5,96 Millionen Pkw gekauft – Erst- und Zusatzkäufe schon abgezogen. Damit wurden etwa 1,05 Millionen Käufe „ungeplant“ getätigt. Dies waren wieder deutlich mehr als noch 2002 (0,77 Mio.) und 2001 (0,98 Mio.), aber weniger als 2000 (1,12 Mio.) und vor allem 1999 (1,86 Mio.) Die deutlichen Zulassungsrückgänge nach 1999 haben ihre Ursache also auch in vielen ausgebliebenen „Spontankäufen“.

### 3. Das nächste Fahrzeug

Von den Fahrzeughaltern mit Kaufabsicht wollen 43% ein neues und 54% ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen. 3% waren noch unentschieden. Dabei haben 12% der jetzigen Gebrauchtwagenfahrer vor, auf einen Neuwagen umzusteigen. Umgekehrt wollen aber auch 21% der Halter, die ihr jetziges Fahrzeug neu gekauft hatten, auf einen Gebrauchtwagen umsteigen.

Wenn man berücksichtigt, dass das tatsächliche Verhältnis zwischen Neuzulassungen und Besitzumschreibungen bei etwa 1 zu 2 liegt, dann wird deutlich, dass viele der 43%, die den Kauf eines neuen Pkw beabsichtigen, beim tatsächlichen Kauf doch auf einen Gebrauchten umschwenken.

Überdurchschnittlich oft gaben die Fahrer von Import-Fahrzeugen an, ihr nächstes Auto neu kaufen zu wollen (45%). Mit zunehmendem Alter des Fahrzeughalters steigt der Anteil derer, die einen Neufahrzeugkauf beabsichtigen, deutlich an. Unter den mindestens 50 Jahre alten Autofahrern sind dies 51%, bei den unter 30-Jährigen dagegen nur 30%.

Wie nicht anders zu erwarten, bestimmt auch das Haushaltseinkommen, ob das nächste Fahrzeug neu oder gebraucht sein soll.

Fahrzeughalter mit Kaufabsicht, deren verfügbares Einkommen unter 1 500 Euro monatlich liegt, beabsichtigen nur zu 30% den Kauf eines Neufahrzeugs, 67% wollen einen Gebrauchtwagen kaufen. Bei einem Einkommen von wenigstens 2 500 Euro monatlich beabsichtigen 50% der Fahrzeughalter den Kauf

eines Neu- und immerhin 49% den Kauf eines Gebrauchtwagens.

Vier von fünf Haltern eines mindestens acht Jahre alten Fahrzeugs wollen als nächstes einen Gebrauchten. Unter den Haltern von maximal vier Jahre alten Autos waren dies nur 23%. Das nächste Fahrzeug soll nach den Vorstellungen der angehenden Käufer in 13% der Fälle in den Abmessungen kleiner sein als das Jetzt-Fahrzeug. 18% wollen sich dagegen ein gegenüber ihrem jetzigen Fahrzeug größeres kaufen. Vor einem Jahr wollten sich ebenfalls 13% ein kleineres, und nur ebenfalls 13% ein größeres Fahrzeug kaufen.

Etwas anders sieht es bezüglich der Motordaten aus. Nur 10% (2003: 12%) beabsichtigen, sich ein schwächer, 29% (2003: 24%) dagegen ein stärker motorisiertes Fahrzeug zu kaufen. Gerade jüngere Fahrzeughalter unter 30 wollen sich zu 41% ein in den Abmessungen größeres Auto kaufen. Bezüglich einer stärkeren Motorleistung sind es sogar 61%. Die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter wollen sich dagegen beim nächsten Fahrzeug eher verkleinern. Immerhin 17% dieser Gruppe wollen dies bezüglich der Abmessungen und knapp über 12% in Bezug auf die Motorleistung tun.



# V. Meinungen zu Autothemen

In der Vergangenheit und auch noch heute gab und gibt es eine Vielzahl von Themen rund um das Automobil und das Autofahren, die Anlass zu Diskussionen geben. Eine ganz besondere Rolle spielen dabei immer wieder finanzielle Aspekte, seien es Kraftstoffkosten oder drohende Autobahngebühren, Versicherungsprämien oder Gebühren für die Fahrt in Innenstädte.

Diese Diskussionen spielen sich in der Regel auf rein politischer Ebene ab, die Autofahrer selbst werden dabei kaum gefragt. Gerade deshalb wurden im Rahmen der drei DAT-Untersuchungen, die diesem Report zu Grunde liegen, die insgesamt nahezu 4 000 Befragten auch nach ihrer Meinung zu Themen rund ums Auto befragt.

Immerhin 90% aller Befragten macht das Autofahren Spaß, nur 9% benutzen ihr Auto scheinbar ungern. Knapp die

Hälfte liest gerne Autozeitschriften, im Osten (56%) sind es mehr als im Westen (46%), wobei die ADAC-Motorwelt (65%) die Rangliste der gelesenen Zeitschriften anführt, vor Auto Motor und Sport (44%) und Auto-Bild (42%).

## Kfz-Steuer abschaffen kontra höhere Mineralölsteuer

Immerhin 30% der in den Untersuchungen Befragten sprechen sich dafür aus, die Kfz-Steuer abzuschaffen und dafür die Mineralölsteuer entsprechend zu erhöhen. 68% waren allerdings nicht dieser Meinung. Wie sehr das Alter der Befragten bei diesem Thema eine Rolle spielt, zeigt sich darin, dass nur 25% der unter 30-Jährigen zur Abschaffung der Kfz-Steuer eine höhere Mineralölsteuer in Kauf nehmen wollen, bei den über 50-Jährigen sind dies 37%.



Diese Meinungsdivergenz hat ihren Grund: Jüngere Autofahrer gehören häufig zu den Vielfahrern, die von einer derartigen Steueränderung besonders betroffen wären. Für die weniger fahrenden älteren Autofahrer würde eine solche Steueränderung finanzielle Vorteile bringen, wenn sie aufkommensneutral erfolgt. Wie im Vorjahr fanden es 25% der Befragten gut, dass mit der im Kraftstoffpreis enthaltenen Öko-Steuer das Rentensystem gestützt wird.

## Deutliche Mehrheit für Ausbau der Autobahnen

Eine deutliche Mehrheit der Autofahrer ist immer noch mit dem Ausbauzustand des deutschen Autobahnnetzes unzufrieden. Diese Aussage darf man machen, nachdem sich genau 70% der Befragten für einen weiteren Ausbau der Autobahnen ausgesprochen haben. Mit dem Autobahn-Netz bzw. Autobahn-Zustand besonders unzufrieden zeigten sich immer noch die Fahrzeughalter in den neuen Bundesländern. 76% befürworteten einen weiteren Ausbau. Im Westen waren dies nur 69%.

Unterschiede gab es in dieser Frage auch zwischen Männern, die zu 75%, und Frauen, die zu 61% für einen weiteren Autobahnausbau stimmten.

## Große Mehrheit der Autofahrer weiterhin gegen generelle Geschwindigkeitsbegrenzungen

Nur 25% aller Befragten hielten eine Beschränkung der Geschwindigkeit von 80 km/h auf Landstraßen und 100 km/h auf Autobahnen im Interesse des Umweltschutzes für sinnvoll, 74% waren an-



derer Meinung. Damit ist der Anteil der Befürworter einer Geschwindigkeitsbegrenzung gegenüber 1999 bis 2002 praktisch unverändert, wie auch der Anteil derer, die Tempo 30 in Wohngebieten befürworten. Erneut hielten 80% der Befragten Tempo 30 in Wohngebieten für angebracht, erneut waren 18% dagegen. Die Zustimmung ging dabei quer durch alle Altersgruppen, Frauen waren zu 85% von den Tempo-30-Zonen, Männer nur zu 78% überzeugt.

### Rechtsüberholen findet wenig Zustimmung

Ein Vorschlag zur Verbesserung des Verkehrsflusses auf Autobahnen ist immer wieder, das Rechtsüberholen auf Autobahnen zu erlauben. Doch wie schon in den beiden Jahren zuvor glauben nur 27% der Befragten, Rechtsüberholen könne den Verkehrsfluss auf den Autobahnen tatsächlich verbessern.

Für immerhin 40% der Autofahrer sind Durchsagen im Verkehrsfunk Anlass, häufiger ihre Fahrtstrecke zu ändern, 58% nehmen lieber einen Stau als einen Umweg in Kauf.

### Fahrverhalten bei höheren Benzinpreisen

Zumindest theoretisch haben die Kraftstoffpreise Einfluss auf das Fahrverhalten. Immerhin gaben 51% (2002: 53%) der Befragten an, sie hätten ihr Fahrverhalten auf Grund der hohen Kraftstoffpreise verändert. Erstaunliche Ergebnisse zeigt aber die Frage, bei welchem Benzinpreis die Autofahrer ihre Fahrten auf das Notwendigste beschränken würden.

Es zeigt sich nämlich, dass der „theoretische“ Preis, bei dem Fahrten tatsächlich eingeschränkt werden sollen, mit dem in der Praxis zu bezahlenden Preis steigt. Einige Zahlen sollen dies belegen: Anfang 1999 wollten 61% der Fahrzeughalter bei einem Preis von 2 DM pro Liter ihre Fahrten auf das Notwendigste beschränken. Als Anfang 2000 erstmals der Preis tatsächlich die 2-DM-Grenze



überschritt, waren es noch 49%, 2001 19% und 2002 20%.

Seit der Untersuchung Anfang 2003 wird, nicht zuletzt durch den wachsenden Diesel-Anteil, differenziert nach Fahrern von Fahrzeugen mit Otto- und mit Diesel-Motor. Bei der Befragung Anfang 2004 wollten nur 4% der Halter eines Fahrzeugs mit Otto-Motor bei einem Preis von 1 Euro (der inzwischen überschritten ist) Fahrten auf das Notwendigste beschränken. Weitere 60% wollen dies bei einem Preis von 1,50 Euro. So gut wie kein Halter eines Diesel-Modells will bei einem Diesel-Preis bis maximal 0,75 Euro (der ja auch überschritten ist) Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 1,00 Euro sind es aber bereits 39% und bei 1,50 Euro weitere 30%. Einschränken würden die Fahrzeughalter dann vornehmlich rein private Fahrten (83%).

Ähnlich sehen die Ergebnisse zu dieser Frage bei den Neu- und Gebrauchtwagenkäufern aus, die sich erst ein halbes Jahr vor der Befragung für ein neues Auto entschieden hatten. Nur 2% der Gebraucht- und 3% der Neuwagenkäufer wollen bei einem Benzinpreis von 1 Euro pro Liter Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 1,50 Euro wären dies weitere 58% der Neuwagen- und 62% der Gebrauchtwagenkäufer. Dies gilt bei Käufern von Otto-Motor-Fahrzeugen. Diesel-

NW-Käufer wollten zu 22% bei einem Preis von 1 Euro Fahrten einschränken. Bei 1,50 Euro kämen nochmals 44% dazu. Die entsprechenden Zahlen bei Diesel-GW-Käufern sind 27%, und 37%.

### Autofahrer versuchen zu sparen

Fraglich ist, ob die Autofahrer bei höheren Kraftstoffpreisen tatsächlich ihr Fahrzeug häufiger in der Garage lassen oder ob sie versuchen würden, den Mehraufwand für Kraftstoff an anderer Stelle zu kompensieren.

Und das würde wohl in erster Linie die Reparatur- und Wartungsarbeiten betreffen. Jetzt schon gaben 21% aller Befragten an, sie würden Wartungs- und Reparaturarbeiten so weit wie möglich aufschieben, um ihre Autokosten zu senken. Weiter steigende Kosten rund ums Auto könnten diesen Anteil noch höher werden lassen.

Ein Weg, die Kosten bei Reparaturen zu reduzieren, wäre der Einbau von funktionsfähigen Gebrauchtteilen anstelle von Neuteilen. Für 39% der Fahrzeughalter wäre dies eine Alternative, für 57% nicht. Die Bereitschaft zur Verwendung von Gebrauchtteilen ist stark von der Marke des Fahrzeugs abhängig. Auch das Fahrzeugalter hat hier Einfluss. Nur 25% der Halter von bis zu zwei Jahre alten Autos können sich eine Reparatur mit Gebrauchtteilen vorstellen. Kontinuierlich steigt dieser Anteil auf 55% bei den Haltern von mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Fast keine Unterschiede in dieser Frage gibt es zwischen Ost und West. Die Frage an die Fahrzeughalter, ob sie bei Reparaturen Wert legen auf die Verwendung von Original-Ersatzteilen, auch wenn diese teurer sind, beantworteten 52% mit „ja“. Dabei legen ältere Fahrzeughalter erheblich mehr Wert auf Original-Teile als jüngere, die Fahrer von Fahrzeugen der Oberklassen-Marken deutlich mehr als die Fahrer der anderen Marken und die Halter junger Fahrzeuge deutlich mehr als die älterer Fahrzeuge.



# VI. Wichtige Daten aus 20 Jahren



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

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

Seit 1991 ermittelt das Statistische Bundesamt auch die Preisentwicklung für die heutige Bundesrepublik. Basisjahr mit dem Index 100 war seit 1999 zunächst das Jahr 1995. Die Entwicklung dieses Preisindex ist auch dargestellt. Ebenfalls dargestellt ist die jetzt geltende Indexreihe mit dem Basisjahr 2000.

desländer, ab 1991 auf die heutige Bundesrepublik. Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum gibt Grafik (81) wider. Ein Vergleich zeigt, dass der NW-Markt in den letzten 20 Jahren stärker gewachsen ist als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt sowohl bezüglich der Stückzahl als auch des Umsatzes und des Durchschnittspreises. Noch vor drei Jahren sah der 20-Jahresvergleich anders aus, doch von 1981, Basisjahr vor drei Jahren, auf 1982 hatten sich Neu- und Gebrauchtwagenmarkt völlig unterschiedlich entwickelt.

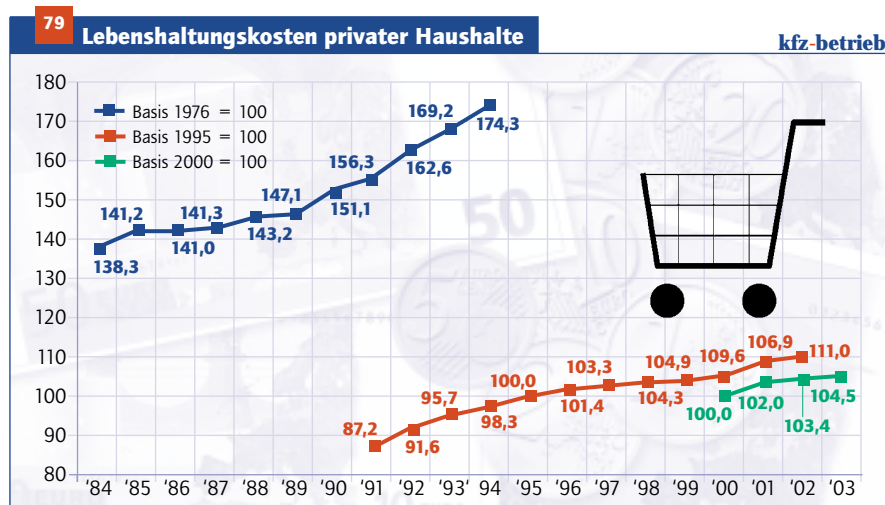
Die dem DAT-Report 2004 zu Grunde liegenden Untersuchungen führt die DAT seit inzwischen 30 Jahren durch. Nachfolgend werden die wichtigsten Ergebnisse der DAT-Studien seit 1984 dargestellt. Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre soll Marktentwicklungen deutlich machen, sowohl beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf als auch im Kundendienstbereich.

## Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Die wichtigsten drei Kennzahlen des Neuwagenmarktes sind die Neuzulassungszahlen, der jeweils tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und daraus resultierend das Umsatzvolumen. Die Zahlenreihe in Grafik (80) bezieht sich dabei bis einschließlich 1990 auf die alten Bun-

80 Neuwagen-Markt			kfz-betrieb
Jahr	Neuzulassungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1984	2,394	10 735	25,72
1985	2,379	11 250	26,89
1986	2,829	12 065	34,15
1987	2,916	12 935	37,73
1988	2,810	13 855	38,96
1989	2,832	14 470	40,95
1990	3,041	15 340	46,63
1991	4,159	15 290	63,60
1992	3,930	16 410	64,53
1993	3,194	16 360	52,25
1994	3,209	17 690	56,75
1995	3,314	17 845	59,16
1996	3,496	18 865	65,96
1997	3,528	18 765	66,21
1998	3,736	19 225	71,79
1999	3,802	19 120	72,71
2000	3,378	20 045	67,70
2001	3,342	21 165	70,71
2002	3,253	21 930	71,34
2003	3,237	22 360	72,38

Quelle: DAT



# Der Pkw-Kauf 2003



**81** **Gebrauchtwagen-Markt** kfz-betrieb

Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1984	5,596	3885	21,73
1985	5,620	4345	24,44
1986	6,185	4395	27,20
1987	6,474	4450	28,79
1988	6,519	4755	30,98
1989	6,580	5420	35,64
1990	6,385	6750	43,10
1991	7,961	7260	57,78
1992	7,507	7620	57,21
1993	7,644	7260	55,48
1994	7,586	7465	56,65
1995	7,484	7670	57,52
1996	7,583	7670	58,13
1997	7,382	7925	58,49
1998	7,449	8130	60,54
1999	7,696	8385	64,53
2000	7,400	7975	59,00
2001	7,212	8310	59,92
2002	6,831	7910	54,03
2003	6,771	8220	55,65

Quelle: DAT

Während das Neuwagengeschäft nahezu fest in der Hand des Fabrikathändlers ist, teilt sich das Gebrauchtwagen-geschäft auf drei Teilmärkte auf: Neuwagenhandel, Gebrauchtwagenhandel und Privatmarkt. Die Marktanteile dieser drei Teilmärkte waren in den letzten zwei Jahrzehnten erheblichen Veränderungen unterworfen.

Die in Grafik (82) dargestellten Marktanteile, die sich auf die Stückzahl beziehen, gelten bis 1990 für die alte und ab

1991 für die heutige Bundesrepublik. Die Werte zeigen, dass der Handel bis Ende der Achtziger Jahre durch die ihn benachteiligende Mehrwertsteuerregelung Marktanteile an den Privatmarkt verloren hat. 1990 trat der neue Paragraph 25a Umsatzsteuergesetz in Kraft, der nahezu „Waffengleichheit“ auf den Teilmärkten herstellte. Der Handel, insbesondere der Neuwagenhandel, konnte seine Position dadurch zunächst stärken, in den letzten Jahren musste er allerdings wieder Einbußen hinnehmen. Deutliche Unterschiede gibt es, wie Grafik (83) zeigt, zwischen „Ost“ und „West“. Stärkste Kraft im Gebrauchtwagenhandel der neuen Länder war fast ein Jahrzehnt der fabrikatsgebundene Handel, wenngleich er nahezu kontinuierlich Anteile an den Privatmarkt verlor. 2001 dominierte dann, wie im Westen schon lange, der Privatmarkt, der jedoch seine Spitzenposition schon 2002 wieder abgeben musste.

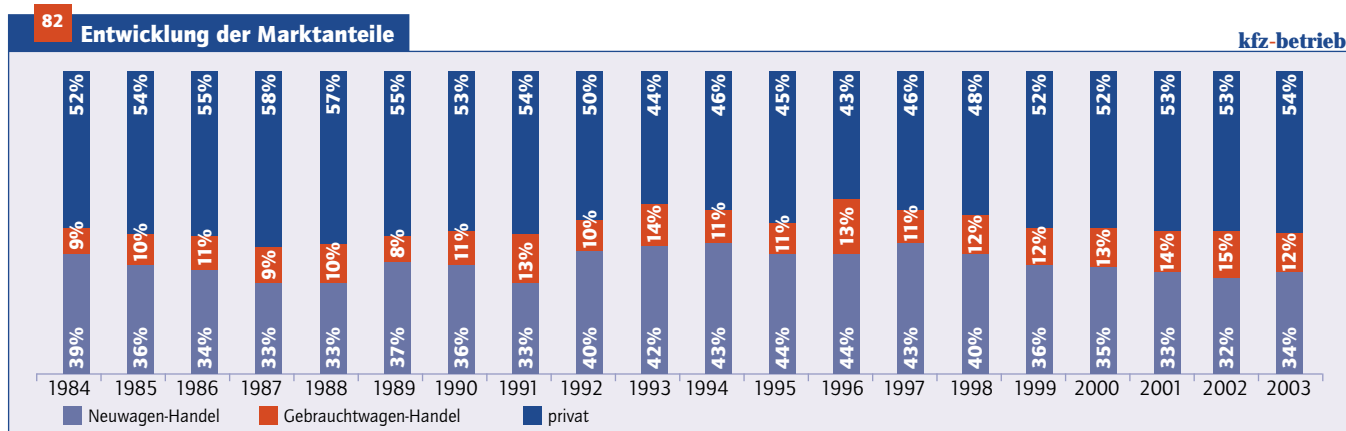
## Qualität der Fahrzeuge immer besser

Während die Fahrzeughalter bei der Neuanschaffung ihrer Autos praktisch

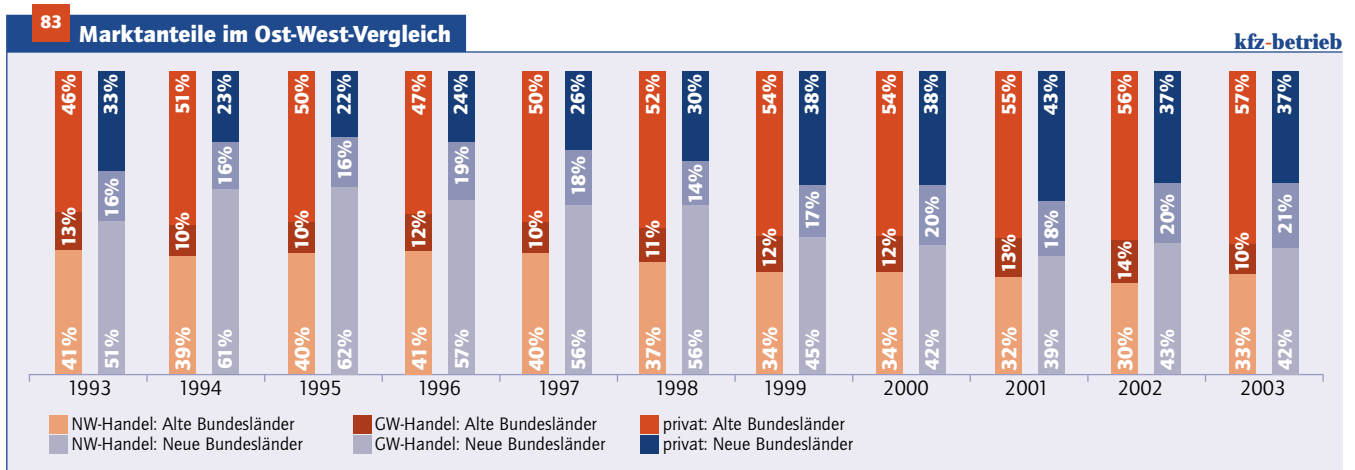
**84** **Wartung und Reparatur** kfz-betrieb

Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (Euro)	Verschleiß-reparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro)
1984	1,44	175	1,52	325
1985	1,46	190	1,22	295
1986	1,53	205	1,21	320
1987	1,48	185	1,21	275
1988	1,39	170	1,02	210
1989	1,33	160	0,85	180
1990	1,29	165	1,01	155
1991	1,29	170	0,97	145
1992	1,23	190	1,02	180
1993	1,24	200	0,89	195
1994	1,27	210	0,86	190
1995	1,20	205	0,82	155
1996	1,23	205	0,94	175
1997	1,22	220	0,86	145
1998	1,14	195	0,88	150
1999	1,10	210	0,90	155
2000	1,06	215	0,78	145
2001	1,05	220	0,81	150
2002	1,08	230	0,80	160
2003	1,08	245	0,86	185

Quelle: DAT



Quelle: DAT



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

Die Verlängerung der Wartungsintervalle hat zu einem deutlichen Rückgang der Wartungsarbeiten und die gestiegene Fahrzeug- und Aggregate-Qualität zu einem noch deutlicheren Rückgang der Verschleißreparaturen je Fahrzeug geführt.

Der Aufwand für Wartung ist zwar absolut leicht gestiegen, unter Berücksichtigung der allgemeinen Preisentwicklung aber ebenfalls zurückgegangen. Der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden liegt heute sogar absolut deutlich unter dem vor 20 Jahren. Wartungsarbeiten oder Reparaturen an Fahrzeugen im Bestand des Handels sind nicht berücksichtigt, da in der vorliegenden DAT-Studie ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden.

### 1985: Einbruch bei den „Do-it-yourselfern“

Konkurrenten der Werkstätten sind die „Heimwerker“. In Grafik (85) wird der Einbruch der Do-it-yourself-Arbeiten im Jahr 1985 deutlich. Damals wurde die ASU eingeführt, die mehrheitlich in einer Kfz-Werkstatt vorgenommen wird. Da hierfür das Auto ohnehin in die Werkstatt muss, werden viele Arbeiten, die zuvor in Eigenregie erledigt wurden, bei eben dieser Werkstatt in Auftrag gegeben. Der noch einmal deutliche Rückgang im Do-it-yourself ab 1997 dürfte dabei wesentlich durch die zunehmende Zahl elektroni-

scher Bauelemente bewirkt worden sein. Aus der Zahl der Arbeiten pro Pkw und den Marktanteilen der Teilmärkte an diesen Arbeiten lässt sich unter Berücksichtigung des Fahrzeugbestandes das Auftragsvolumen errechnen. Dieses Auftragsvolumen einschließlich Unfallreparaturen hat sich wie in Grafik (86) abgebildet entwickelt. An der Gesamtzahl der Arbeiten wird noch einmal deutlich, wie positiv sich die bessere Qualität der Fahrzeuge für den Autofahrer ausgewirkt hat. Obwohl der Pkw-Bestand vom 1. Juli 1984 (25,218 Mio.) bis 1. Juli 2003 (rund 44,849 Mio.) um 77,8% gestiegen





**85 Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)**

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	keine Angaben
1984	41	20	4	30	5
1985	50	20	4	19	7
1986	49	21	3	21	6
1987	51	20	3	20	6
1988	52	19	4	19	6
1989	51	19	4	21	5
1990	46	19	4	27	4
1991	51	21	3	20	5
1992	55	19	3	20	3
1993	49	25	4	17	5
1994	52	20	3	20	5
1995	54	22	2	17	5
1996	52	23	2	20	3
1997	52	26	2	16	4
1998	52	27	1	13	7
1999	56	23	1	15	5
2000	57	24	0	13	6
2001	59	23	1	11	6
2002	61	24	0	10	5
2003	53	29	1	10	7

Quelle: DAT

ist, hat die Zahl der Arbeiten nur um 18,4% zugenommen.

## Neuwagenkäufer verfügen über höchstes Durchschnittseinkommen

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

In Grafik (87) wird deutlich, dass die Neuwagenkäufer über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Es zeigt sich aber auch, dass die Haushaltseinkommen in den letzten 20 Jahren stärker gestiegen sind als die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte insgesamt, die in diesem Zeitraum um rund 43,8% gestiegen sind.

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

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1984	31,8	15,5	3,1	23,3	77,6
1985	36,2	14,5	2,9	13,8	72,4
1986	38,4	15,3	2,3	15,8	76,7
1987	39,0	15,2	1,9	15,8	78,1
1988	37,5	14,1	2,6	13,6	72,5
1989	34,4	13,1	2,6	14,6	67,9
1990	33,7	13,8	3,0	19,6	73,6
1991	37,7	15,4	2,5	14,2	73,5
1992	41,2	14,7	1,8	15,3	75,6
1993	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3
2000	47,8	20,1	0,3	10,9	84,1
2001	51,5	19,8	0,5	9,6	87,3
2002	53,5	20,7	0,3	9,1	88,4
2003	48,7	27,0	0,5	9,5	91,9

Quelle: DAT

**87 Durchschn. Haushaltseinkommen (Euro)**

Jahr	Fahrzeughalter	NW-käufer	GW-käufer
1984	1 425	1 785	1 490
1985	1 575	n.e.	1 600
1986	1 675	1 870	1 560
1987	1 780	n.e.	1 600
1988	1 815	1 960	1 755
1989	1 995	n.e.	1 835
1990	1 995	2 300	2 055
1991	2 060	n.e.	2 225
1992	2 135	2 555	2 190
1993	2 065	n.e.	2 120
1994	2 145	2 495	2 085
1995	2 090	2 410	2 110
1996	2 155	2 585	2 185
1997	2 295	2 495	2 115
1998	2 210	2 490	2 180
1999	2 395	2 570	2 130
2000	2 375	2 790	2 275
2001	2 500	2 705	2 220
2002	2 450	2 870	2 260
2003	2 440	2 900	2 425

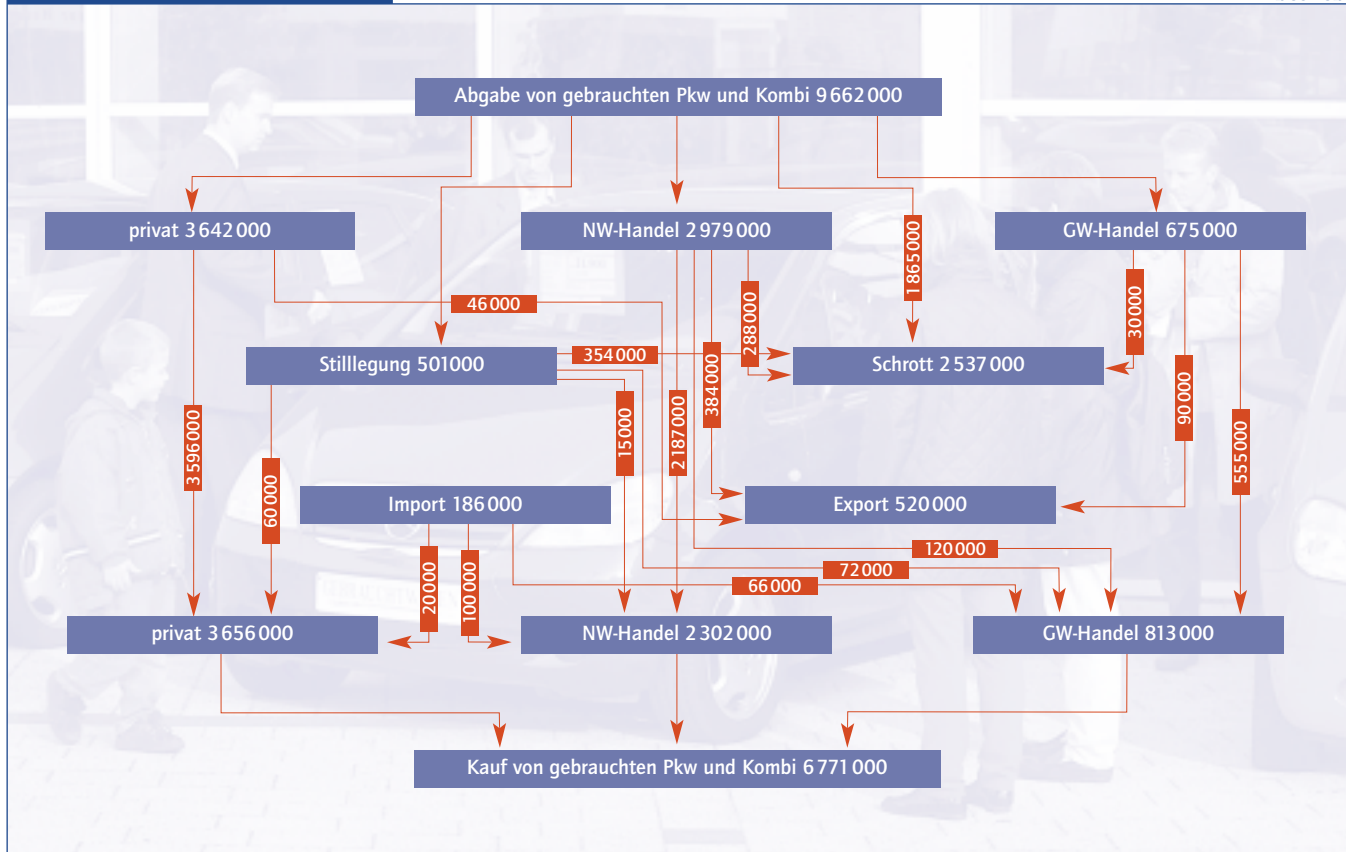
Einkommen: netto pro Monat Anmerkung: n.e. = nicht erhoben

Quelle: DAT

# VII. DAT-Gebrauchtwagen-Marktmodell

## Der Gebrauchtwagenmarkt 2003

kfz-betrieb



Quelle: DAT

## IMPRESSUM

**kfz-betrieb**  
**dossier**

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

### Geschäftsführer

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

### Redaktion

Wolfgang Michel (Chefredakteur)  
Stephan Maderner (Stellv. Chefredakteur)  
Regine Häusler (Chefin v. Dienst)  
Dr. Gunther Schunk (Textredaktion)

### Verantwortlich für den Inhalt

Dipl.-Ing. Jürgen Schönleber (DAT)

### Beauftragtes Institut

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

### Untersuchungszeitraum

Oktober 2003 bis Januar 2004

### Methode

Repräsentative Befragung;  
Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis Juni 2003 gekauft worden sein. Im Januar 2004 wurde darüber hinaus eine repräsentative Untersuchung unter deutschen Autofahrern zum Thema Kundendienstgewohnheiten durchgeführt.

### Layout

Thomas Müller (Leitung)  
Elisabeth Haselmann

### Herstellung

Robert Krauth

### Druck

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

### Erfüllungsort und Gerichtsstand

Würzburg

### Anschrift von Verlag und Redaktion

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

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

# VIII. Kennzahlenübersicht 2003

Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt 2003 (2002)				kfz-betrieb	
Kauf des Gebrauchtwagens	von privat		beim Gebrauchtwagenhandel	beim Neuwagenhandel	gesamt
<b>Teilmärkte</b>					
- in %	54	(53)	12	(15)	100
- in Millionen Stück	3,66	(3,62)	0,81	(1,02)	6,77
- in Milliarden Euro	22,28	(21,71)	5,87	(7,17)	55,65
<b>Alter des Wagens (Jahre)</b>	6,7	(6,9)	6,4	(5,7)	5,5
<b>Kilometerstand (Tausend)</b>	82,0	(84,0)	83,0	(74,7)	68,1
<b>Kaufpreis (in Euro)</b>	6 090	(5 990)	7 220	(6 980)	8 220
<b>Reparaturausgaben im 1. Halbjahr nach Kauf</b>					
- in Euro	75	(80)	54	(55)	59
- in Prozent des Preises	1,23	(1,35)	0,75	(0,80)	0,72
<b>Netto-Haushalts-Einkommen (in Euro)</b>	2 470	(2 230)	2 180	(2 020)	2 425
<b>Erstkäuferanteil</b>					
- reine Erstkäufer (%)	36	(39)	25	(24)	29
- Zusatzkäufer (%)	20	(13)	12	(7)	15
<b>Haltezeit des Vorwagens (Monate)</b>	71	(69)	64	(66)	72
<b>Alter des Käufers (Jahre)</b>	36	(36)	37	(38)	38

Quelle: DAT

Kennzahlen über den Kundendienstmarkt 2003 (2002)				kfz-betrieb					
Kauf des Gebrauchtwagens	Vertragswerkstatt		sonstige Werkstatt	Tankstelle		Eigenarbeit		Bekannthilfe	
<b>Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück</b>	48,7	(53,5)	27,0	(20,7)	0,5	(0,3)	5,2	(4,3)	4,3
<b>Durchführung von:</b>									
- großer Inspektion	73 %	(75 %)	18 %	(16 %)	0 %	(0 %)	2 %	(2 %)	2 %
- kleiner Inspektion	57 %	(65 %)	25 %	(19 %)	0 %	(0 %)	5 %	(3 %)	5 %
- sonstige Inspektion/Motortest	43 %	(53 %)	38 %	(32 %)	1 %	(0 %)	4 %	(3 %)	5 %
- Verschleißreparaturen	45 %	(54 %)	33 %	(26 %)	1 %	(0 %)	9 %	(8 %)	6 %
- Unfallreparaturen	60 %	(61 %)	28 %	(28 %)	0 %	(1 %)	3 %	(6 %)	1 %
<b>Gesamt</b>	53 %	(61 %)	29 %	(24 %)	1 %	(0 %)	6 %	(5 %)	5 %

Quelle: DAT

kfz-betrieb		
Kennzahlen über den Pkw-NW-Markt 2003 (2002)		
Neuzulassungen (in Mio.)	3,24	(3,25)
Durchschnittspreis (in Euro)	22 360	(21 930)
Umsatz (Mrd. Euro)	72,38	(71,34)
Erstverkäuferanteil		
- reine Erstkäufer (%)	15	(14)
- Zusatzkäufer (%)	18	(13)
Netto-Haushaltseinkommen (in Euro)	2 900	(2 870)
Alter des Käufers (Jahre)	43	(42)
Haltezeit des Vorwagens (Monate)	68	(66)
Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw	867	(857)
Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb	1 777	(1 696)

Quelle: DAT

kfz-betrieb		
Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr 2003 (2002)		
große Inspektion	0,46	(0,48)
kleine Inspektion	0,25	(0,26)
sonstige Inspektion	0,30	(0,28)
Motortest	0,07	(0,06)
gesamt	1,08	(1,08)
Wartungsaufwand	245 Euro	(230 Euro)

Quelle: DAT

kfz-betrieb		
Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr 2003 (2002)		
Verschleißreparaturen	0,86	(0,80)
Unfallreparaturen	0,11	(0,10)
Reparaturaufwand (nur Verschleiß)	185 Euro	160 Euro

Quelle: DAT



Deutsche Automobil Treuhand (DAT)

# Neues Domizil eingeweiht

DAT hat die Weichen für die Zukunft gestellt



Das neue Verwaltungsgebäude der Deutschen Automobil Treuhand (DAT) präsentiert sich sachlich-modern im architektonischen Zeitgeist des 21. Jahrhunderts.

Von der Grundsteinlegung bis zum Einzug sind gerade einmal 416 Tage vergangen. In rekordverdächtiger Bauzeit wurde das neue Verwaltungsgebäude der Deutschen Automobil Treuhand (DAT) vor den Toren der Stadt Ostfildern im „Scharnhau-sener Park“ fertiggestellt. Kürzlich wurde es mit einer Einweihungsfeier seiner Bestimmung übergeben. „Sie bauten nicht nur ein Haus, sondern Sie bauten an einer Stadt mit“, dankte Oberbürgermeister Herbert Rösch. Er begrüßte die DAT anlässlich der Einweihungsfeier des neuen Verwaltungsgebäudes aufs herzlichste in seiner Stadt: „Das neue Verwaltungsgebäude der DAT kann sich im wahrsten Sinne des Wortes sehen lassen.“ Und über den neuen Steuerzahler DAT freut sich Rösch ebenfalls.

## „DAT genügt uns“

Den neuen Standard bezeichnete Knut Schüttemeyer als Glücksfall. Der Leiter VW-Kundendienst weltweit und Vorsitzender des DAT-Präsidiums sowie des DAT-Verwaltungsrates bedankte sich bei dem Oberbürgermeister für dessen Engagement:

„Mit ihrer Hilfe haben die DAT und deren Mitarbeiter in Ostfildern eine neue Heimat gefunden.“ Die DAT habe ein neues Heim benötigt, weil sie stark gewachsen sei. „Zu Recht nennt sich die DAT heute Informationszentrale für die europäische Automobilwirtschaft“, betonte Schüttemeyer und fügte schmunzelnd an, dass aus der DAT nie eine EAT würde, also ein Umzug nach Brüssel keinesfalls in Frage käme: „DAT genügt uns.“

Für Schüttemeyer ist ein Erfolgsgarant der DAT die Nähe zum Kunden. „Während andere von den tollsten Systemen träumten, hat die DAT immer das beste Produkt zum günstigen Preis im Auge gehabt“, bilanziert Schüttemeyer: „Silver-DAT hat sich längst zum Gold-Standard in der Automobilwirtschaft entwickelt. Verlässlich, hochkarätig und inflationsbeständig ist es für jeden klugen Händler eine Gold-DAT.“ Schüttemeyer merkte an, dass die Silver-DAT heute wie vor zehn Jahren einen Kfz-Betrieb mittlerer Größe jährlich 1 124 Euro kostet. An der stabilen Preisgestaltung wird auch das neue Verwaltungsgebäude nichts ändern.

„Die Zahl der positiven und freudigen Anlässe in der Automobilwirtschaft ist seit einiger Zeit bekannter-

maßen gering. Schon deshalb ist die heutige Veranstaltung ein besonderes Ereignis.“ Mit diesen Worten eröffnete ZDK-Präsident Rolf Leuchtenberger und stellvertretender Vorsitzender des DAT-Präsidiums und DAT-Verwaltungsrates seine Laudatio: „Wer auf die 73-jährige Geschichte der DAT und ihre Bedeutung für die deutsche und europäische Automobilwirtschaft schaut, wird ein Wechselbad von Auf und Ab erkennen. Insofern bin ich ganz optimi-

*ZDK-Präsident Rolf Leuchtenberger sagte in seiner Laudatio, dass Preisstabilität, wie sie die DAT bei ihrem Hauptprodukt – der Silver-DAT – seit über zehn Jahren bietet, in der Kfz-Branche selten geworden sind: „Wir sind zwar noch etwas entfernt von amerikanischen Verhältnissen, doch wir müssen mit großer Sorge, ja mit zunehmender Sorge registrieren, dass wir im vergangenen Jahr nahezu sieben Milliarden Euro an Nachlässen gegeben haben.“*



stisch, dass dem heutigen Ereignis auch eine Aufwärtsentwicklung im deutschen und europäischen Automobilmarkt folgt, auf die wir nun gut vier Jahre gewartet haben.“

## Kfz-Branchentreff

Das Schlusswort im Reigen der Redner gehörte dem DAT-Chef selbst. Volker Prüfer dankte allen am Bau Beteiligten und seinen Mitarbeitern für deren Einsatz in den letzten Monaten sowie allen, die in der Unternehmensgeschichte dazu beigetragen haben, die DAT zu dem zu machen, was sie heute ist: „Ein Treffpunkt der Automobilbranche.“

Wolfgang Michel



Knut Schüttemeyer, Vorsitzender des DAT-Präsidiums und DAT-Verwaltungsrates, überreichte dem Geschäftsführer der DAT, Volker Prüfer, eine Urkunde im Stile der Werbekampagne der DAT mit persönlicher Note.

**Aktuell.  
Präzise.  
Preiswert.**

## **SilverDAT II**

das professionelle  
Daten- und Informationssystem für

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

Ob Reparaturkostenkalkulationen, AU-Prüf- und Einstellwerte, Restwertprognose, Gebrauchtfahrzeugbewertung oder Datenaustausch:

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

Deutsche Automobil  
Treuhand GmbH

Helmuth-Hirth-Str. 1  
73760 Ostfildern

Infotelefon:  
0711 4503-140

Telefax:  
0711 4503-133

E-Mail:  
Vertrieb@DAT.de

Internet:  
[www.DAT.de](http://www.DAT.de)

Deutsche Automobil Treuhand GmbH

