



AUTOKAUF



WARTUNG UND KUNDENDIENST



ALLGEMEINER TEIL

# DAT-Report



# 2011



BEILAGE MIT AUTOHAUS 8/2011

Im Netz: [www.autohaus.de/dat-report](http://www.autohaus.de/dat-report)

# AUTOHAUS **EXTRA**



Auto Partner

**Mehr Sicherheit.  
Mehr Wert.**

**Dipl.-Ing. Peter Urbach, Kfz-Sachverständiger und TÜV SÜD Auto Partner**

**„Als freies Sachverständigenbüro leben wir von Qualität und Kundenzufriedenheit. Deshalb sind wir TÜV SÜD Auto Partner.“**

TÜV SÜD Auto Partner – der Verbund der Premium-Kfz-Sachverständigen zur Betreuung von Automobilhandel und -service. Interesse?



**Volker Prüfer**  
Geschäftsführer DAT Deutsche  
Automobil Treuhand GmbH



**Ralph M. Meunzel**  
Chefredakteur AUTOHAUS



**Klaus Balow**  
Geschäftsführer  
TÜV Süd Auto Partner GmbH



**Reinhard Winter**  
Verkaufsleiter OEM u. Werkstattgeschäft  
Shell Deutschland Schmierstoff GmbH

# Komprimierte Markthighlights

**» In 2010 kam es dann doch anders, als die zahlreichen Experten erwartet haben. Das vergangene Jahr war gar nicht so schlecht. «**

**Ralph M. Meunzel**  
Chefredakteur AUTOHAUS

**D**ie vergangenen drei Jahre haben in der Branche zu teilweise intensiven Verwerfungen geführt. So bescherte das Krisenjahr 2008 nicht nur einen deutlichen Abschwung bei den Zulassungen, sondern auch eine tiefe mentale Depression. 2009 reagierte die Bundesregierung besonnen und führte die Umweltprämie ein, die für das Gewerbe in Summe ein Segen war. Der Neuwagenabsatz erlebte einen Höhenflug.

In 2010 kam es dann doch anders, als die zahlreichen Experten erwartet haben. Das vergangene Jahr war gar nicht so schlecht, die Krise ist schneller abgeklungen als erwartet. Das prognostizierte Händlersterben blieb glücklicherweise weiter aus. Auch wenn der Neuwagenmarkt schwach war, entwickelten sich die Renditen des Handels wesentlich besser als erwartet. Auch die Werkstattauslastung verbesserte sich. Die Gebraucht-

wagenabsätze sind deutlich gestiegen. Jetzt werden sogar in den Neuwagenabteilungen im Schnitt wieder schwarze Zahlen geschrieben.

Die Details zu diesem Jahr 2010 finden Sie wie gewohnt perfekt aufgearbeitet und durchdacht portioniert im neuesten DAT-Report 2011. Auf 64 Seiten haben meine Kollegen Franziska Ziegler und Manuel Eder mit der Unterstützung von Shell Helix und TÜV Süd Auto Partner die Branchenentwicklungen im Auto- und Aftersales-Geschäft praxisgerecht aufgearbeitet. Siegfried Trede, Hauptabteilungsleiter Marktforschung/PR/Zentrale Daten der DAT, hat die Ergebnisse der jährlichen Marktbefragung von 3.859 Autofahrern wie immer kompetent kommentiert. Dieses Sonderheft können Sie kostenlos auch auf AUTOHAUS Online unter [www.autohaus.de/dat-report](http://www.autohaus.de/dat-report) abrufen und bestellen.





# Inhalt

## Neues zum Report 2011

Highlights der Kapitel	6
Auswertung: Autofahren macht Spaß	9
Young- und Oldtimer in Zahlen	10

## I. Der Pkw-Kauf 2010

1.	<b>Die Marktsituation</b>	13
2.	<b>Kaufort der Gebrauchtwagen</b>	15
3.	<b>Anschaffungspreise</b>	16
3.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	16
3.2	Durchschnittlicher Neuwagenpreis gestiegen	19
4.	<b>Durchschnittsfahrzeuge</b>	20
4.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagen	20
4.2	Der durchschnittliche Neuwagen	21
5.	<b>Die Gebrauchtwagenqualität</b>	21
6.	<b>Kaufkriterien</b>	23
6.1	Gebrauchtwagenkauf	23
6.2	Neuwagenkauf	24
7.	<b>Informationsverhalten</b>	25
7.1	Gebrauchtwagenkauf	25
7.2	Neuwagenkauf	26
8.	<b>Erst- und Vorbesitz</b>	27
9.	<b>Der Vorwagen</b>	28
9.1	Gebrauchtwagenkäufer	28
9.2	Neuwagenkäufer	29
10.	<b>Der Handel im Urteil der Käufer</b>	32
11.	<b>Fahrzeugfinanzierung</b>	32
12.	<b>Alternativüberlegungen vor dem Kauf</b>	33





**34** Das „Werkstätten-Sterben“ ist 2010 deutlich zurückgegangen.



**50** Der allgemeine Teil beleuchtet Markttrends und Fakten.

## II. Fahrzeugwartung und Kundendienstverhalten 2010

<b>1. Wartungsbewusstsein</b>	<b>34</b>
<b>2. Der Wartungsbereich</b>	<b>36</b>
2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten	36
2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	36
2.2.1 Große Inspektion	38
2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst	39
2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest	39
2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten	39
2.4 Ölwechselgewohnheiten	40
<b>3. Instandsetzungsbereich</b>	<b>41</b>
3.1 Verschleißreparaturen sind wieder angestiegen	41
3.2 Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen ist konstant	43
3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen	44
3.4 Durchführung von Unfallreparaturen	44
<b>4. Zusammenfassung</b>	<b>45</b>
4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt	45
4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	46
<b>5. Große Bedeutung des Kundendienstnetzes</b>	<b>49</b>
<b>6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt</b>	<b>49</b>

## III. Allgemeiner Teil

<b>1. Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienstmarkts</b>	<b>50</b>
<b>2. Alters- und Einkommensstruktur</b>	<b>52</b>
2.1 Das Alter der NW- und GW-Käufer	52
2.2 Einkommensstruktur	52
<b>3. Jahresfahrleistung</b>	<b>53</b>
<b>4. Fahrzeugausstattung</b>	<b>54</b>
<b>5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen</b>	<b>55</b>

## IV. Kaufabsichten

<b>1. Loyalität beim Autokauf</b>	<b>56</b>
<b>2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs</b>	<b>57</b>
<b>3. Das nächste Fahrzeug</b>	<b>57</b>

## V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

## VI. Übersicht

Impressum	61
Kennzahlenübersicht	62
Grafikübersicht	63

# Highlights 2011

**DAT-REPORT 2011** – Neben den gewohnten Themen wie den Entwicklungen auf dem NW- und GW-Markt sowie dem Kundendienstverhalten gibt es dieses Jahr auch neue Artikel.

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

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



**Aktuell** gibt es eine Auswertung aus dem Bereich „Meinungen zu Autothemen“: eine Analyse der statistischen Unterlagen über die letzten fünf Jahre zum Thema spontane Zustimmung zum Automobil.

Und Sie finden in dieser Ausgabe einen Artikel zu Young- und Oldtimern als Beitrag des DAT-Reports zum diesjährigen Jubiläum: 125 Jahre Automobil!



**Im Kapitel I** „Der Pkw-Kauf 2010“ stehen die aktuellen Daten zum Käufermarkt. Die Fahrzeugpreise sind wieder gestiegen und das Preisniveau hat einen neuen Höchststand erreicht. Beim NW-Kauf hat das Merkmal Umweltfreundlichkeit nicht weiter an Bedeutung gewonnen. Deutlich mehr Beachtung fand 2010 die Nähe zum Händler. Der GW-Markt ist gemessen an Stückzahlen und Umsatz gewachsen, obgleich der Marktanteil der GW-Händler etwas zurückgegangen ist. Allein der Privatmarkt konnte zulegen.



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





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



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



**Kapitel V „Wichtige Daten aus 20 Jahren“** (vormals VI) gibt wie gewohnt einen Überblick über Entwicklungen der letzten 20 Jahren in Bezug auf bestimmte Aspekte des Neu-, Gebrauchtwagen- und Kundendienstmarktes. Dies setzen wir ins Verhältnis zu allgemeinen gesellschaftlichen Gegebenheiten, die für die Autowelt relevant sind. Auch hier deuten verschiedene Aspekte auf eine weitere positive Entwicklung der Kfz-Branche hin.

**Präzise.  
Detailliert.  
Europaweit.**

## **DAT €uropa-Code®**

Identifikationssystem für Fahrzeugdaten ohne Grenzen

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

Deutsche Automobil  
Treuhand GmbH

Hellmuth-Hirth-Str. 1  
73760 Ostfildern

Infotelefon:  
0711 4503-140

Telefax:  
0711 4503-133

E-Mail:  
Vertrieb@DAT.de

Internet:  
www.DAT.de



**DAT  
DEUTSCHLAND**





# Ja, Autofahren macht Spaß!

**EMOTION** – Eine neue Analyse zeigt, inwiefern sich die Einstellung der Fahrzeugkäufer und -halter zum Autofahren in den letzten fünf Jahren verändert hat.

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

Egal welche Gruppe wir über die letzten fünf Jahre hinweg betrachtet haben, es sind immer mindestens satte 80 Prozent dieser Personen, die sagen: „Autofahren macht mir Spaß!“ Das gilt für die Fahrzeughalter, die Gebrauchtwagenkäu-

**Mind. 80 %  
und mehr Personen  
aller betrachteten  
Gruppen macht das  
Autofahren Spaß.**

fer und die Neuwagenkäufer, die Frauen und die Männer, die jüngeren und die älteren Fahrer sowie für Erstkäufer, Vorbesitz- und Zusatzkäufer. Das Ergebnis der über die letzten fünf Jahre rückblickenden Untersuchung belegt, dass der Stellenwert des Autos weiterhin hoch und der Spaß-Indikator nach wie vor auf einem hohen Level ist.

Veränderungen bewegen sich im obersten Bereich. Es gibt trotz hoher Benzinpreise, einer schwierigen wirtschaftlichen Lage, eingeschränkten Möglichkeiten, frei zu fahren, und trotz der oftmals bestehenden Alternative des Öffentlichen Nahver-

kehrs und der Bundesbahn eine positive und ambitionierte Beziehung zum Auto als Fortbewegungsmittel Nummer eins.

Wenn wir uns die Personengruppe der Fahrer bis 29 Jahre anschauen, haben wir über die letzten fünf Jahre hinweg ein klares „Ja“ zum Auto – und das bei sogar mindestens 90 Prozent.

Anders sieht es in der Gruppe der 50-jährigen und älteren Autofahrer und Autofahrerinnen aus. Hier gibt es deutliche Unterschiede zwischen den Gebrauchtwagenkäufern und den Neuwagenkäufern in der Zustimmung zum Automobil. Die Neuwagenkäufer der mindestens 50-Jährigen lagen im Durchschnitt der letzten fünf Jahre bei 88 Prozent. Die Gebrauchtwagenkäufer hingegen nur bei knapp 84 Prozent.

Erwartungsgemäß liegen die Frauen mit einem „Ja“ zur Aussage „Mir macht das Autofahren Spaß“ prozentual ein wenig hinter den Männern. Aber auch ihre Begeisterung fällt nie unter die 80-Prozent-Marke.

# Faszination Automobil

**YOUNG- UND OLDTIMER** — Die DAT liefert erstmals genaue Größenordnungen dieses wachsenden Marktes, der für Kfz-Betriebe viel Potenzial birgt.

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

**1.015.238 Youngtimer, 634.523 Oldtimer**  
Bezogen auf den Fahrzeugbestand von 42.301.563 Fahrzeugen, die das KBA für das Jahr 2010 ohne Stilllegungen meldet, ergeben diese Prozentzahlen eine statistische Summe von 1.015.238 Youngtimern und 634.523 Oldtimern, zusammengekommen 1.649.761 Fahrzeuge, die allein aus Ambition gewartet und erhalten werden. Eine stattliche Zahl, die weit über die beim KBA zum 1. Januar 2010 erstmals ausgewiesenen Fahrzeuge mit H-Kennzeichen hinausgeht und auf den enorm wachsenden Bereich der Youngtimer hindeutet. Denn die Youngtimer mit einem Alter bis 30 Jahren

haben eine ganz normale Fahrzeugzulassung und sind so nicht von den anderen Fahrzeugen unterscheidbar. Dazu kommt, dass auch die Oldtimer, nach der Auswertung des VDA vom August 2010 zur Veröffentlichung der ersten KBA-Statistik über das H-Kennzeichen, nur zu 56,3 Prozent das H-Kennzeichen überhaupt in Anspruch nehmen. Das KBA nannte in seiner offiziellen Zulassungsstatistik für das Jahr 2010 eine Größenordnung von rund 1,9 Millionen Fahrzeugen, die älter als 20 Jahre sind,





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

#### Young- und Oldtimerbesitzer

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

#### Den größten Anteil haben Raritäten

Die von uns in der Umfrage 2010/2011 nach der Marke befragten Young- und Oldtimerfahrer nannten an erster Stelle die Marke Mercedes-Benz, dann Audi und

VW. Die Marken Opel und Fiat/Lancia folgten mit einem kleinen Abstand. Den allerhöchsten Anteil hatte aber bei dieser Frage der Bereich Sonstiges. Das heißt, es werden neben den klassischen deutschen Marken eher Einzelstücke und Raritäten aufbewahrt und fahrtüchtig erhalten. Und die allermeisten dieser Fahrzeuge werden viel gefahren, sobald das Wetter es zulässt, denn die jährliche Fahrleistung der Youngtimer, aber auch der Oldtimer, ist beachtlich. Von den Youngtimern werden rund 45 Prozent jährlich bis maximal 13.000 Kilometer gefahren, von den Oldtimern sind dies 17 Prozent. Ebenfalls etwa 45 Prozent der Youngtimer legen jährlich eine durchschnittliche Fahrleistung zwischen 13.000 und 25.000 Kilometern zurück, bei den Oldtimern ist dies mit 50 Prozent sogar jeder zweite. Der Rest der Youngtimer (10 %) und Oldtimer (33 %) fährt sogar über 25.000 Kilometer im Jahr. Die Fahrzeuge werden rege genutzt und nicht bloß ausgestellt oder etwas bewegt. Dies bedarf eines permanenten Reparatur- und Wartungsaufwands, den die Fahrzeughalter dieser Fahrzeuge auf sich nehmen und zum allergrößten Teil vornehmen lassen. Daraus ergibt sich für Kfz-Betriebe, sofern sie sich auf diesen Kundenkreis einstellen, eine gute Möglichkeit nach beachtlichen zusätzlichen Umsätzen.

#### Umsatzvolumen 750 Millionen Euro

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

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

Gefragt nach den Unterhaltskosten, ergab sich für die Fahrer von Youngtimern und/oder Oldtimern die folgende Aufstellung: Durchschnittlich 1.064 Euro kostet diese Fahrzeughalter ein Fahrzeug pro Jahr ohne Kraftstoff: 31,6 Prozent für Reparaturarbeiten, 11,2 Prozent für Wartungsarbeiten, 22,1 Prozent für die Kfz-Versicherung, 22,3 Prozent für die Kfz-Steuer und 12,8 Prozent für eine Garage oder einen Unterstellplatz. Daraus errechnet

sich ein nicht unerhebliches Umsatzpotenzial für die Kfz-Betriebe. Die obigen Zahlen ergeben eine Summe von durchschnittlich 336 Euro Reparaturkosten und 119 Euro Wartungskosten pro Fahrzeug im Jahr. Daraus errechnet sich bezogen auf die statistisch ermittelte Summe von insgesamt 1.649.761 Young- und Oldtimern eine Summe von 554 Millionen Euro für Reparaturarbeiten und eine Summe von rund 196 Millionen Euro für Wartungsarbeiten. Hieraus ergibt sich ein statistisches Umsatzvolumen von insgesamt rund 750 Millionen Euro. Selbst wenn man davon ausgehen kann, dass sowohl bei den Wartungsarbeiten wie aber auch bei einigen Reparaturarbeiten ein erheblicher Anteil der Arbeiten im Do-it-yourself erledigt wird, bleibt eine Summe, die einen beachtlichen Betrag darstellt.

#### Besitzer vor allem Männer um die 50 Jahre

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

**750 Mio. Euro**  
statistisches Umsatz-  
volumen birgt das Segment  
der Young- und Oldtimer.





# Der **Pkw-Kauf** 2010

**PKW-MARKT** – Insgesamt betrachtet hat sich der Pkw-Markt im Jahr 2010 besser entwickelt als von vielen angenommen.





### 1. Die Marktsituation

2.916.260 Pkw-Neuzulassungen weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA), Flensburg, für 2010 aus. Gegenüber 2009 bedeutet dies ein Minus von 890.915 Stück oder 23,4 Prozent (*Grafik 2*). Der enorme Abfall der Zulassungszahlen ist in erster Linie im Wegfall der Umweltprämie in Höhe von 2.500 Euro begründet. Diese Prämie konnten Privatpersonen im Jahr 2009 bei der Anschaffung eines Neufahrzeugs oder Jahreswagens bei gleichzeitiger Verschrottung eines neun Jahre alten oder älteren Fahrzeugs, das mindestens zwölf Monate auf den letzten Halter zugelassen war, erhalten. Gleichzeitig hatten diverse Hersteller und Importeure die Prämie, die über die BAFA ausgezahlt wurde, noch durch eigene Maßnahmen erhöht und damit weitere Kaufanreize geschaffen.

Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist gegenüber 2009 deutlich gestiegen. 6.431.846 Pkw-Umschreibungen im Jahr 2010 ergaben ein Plus von 7,0 Prozent im Vergleich zu 2009 (*Grafik 2*). Insgesamt betrachtet hat sich der Pkw-Markt 2010 besser entwickelt, als viele noch Anfang 2010 erwartet hatten.

Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2010 insgesamt 9.348.106 Pkw-Zulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr mit einem Minus von 4,9 Prozent weniger Zulassun-

gen ab. Unangefochtener Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt das Jahr 1991, das erste Jahr nach der Wiedervereinigung Deutschlands, mit mehr als 12,1 Millionen neu oder gebraucht gekauften Pkw. Wie sich Neuzulassungen und Besitzumschreibungen in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, zeigt *Grafik 1*.

### Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes deutlich verschoben

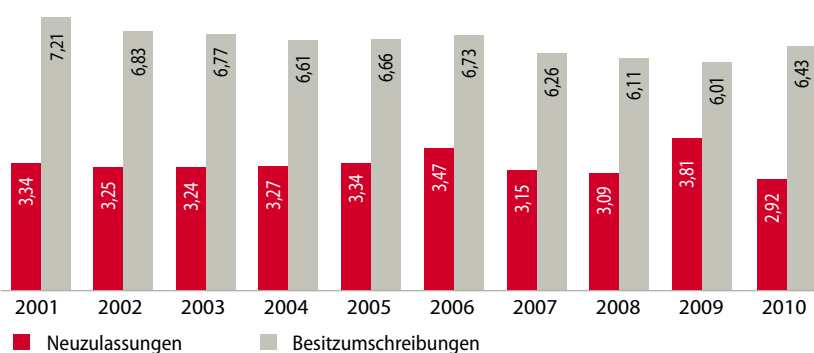
Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag 2010 mit 2,21 zu 1 deutlich höher als 2009 (1,58:1) und deutlich höher als 2008 (1,98:1). Das Verhältnis von Gebrauchtwagen zu Neuwagen zeigt, dass dem Gebrauchtwagenmarkt eine größere Bedeutung zukommt. Es kam in diesem Jahr zu einer weiteren Verschiebung zugunsten des Gebrauchtwagenmarktes. Dieses Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen ist damit zu erklären, dass durch die Umweltprämie im Jahr 2009 viele Neuzulassungen vorgezogen wurden, die ohne Umweltprämie teilweise erst im Jahr 2010 stattgefunden hätten. Zudem führten nach der Erfahrung der Krise von 2009 Unsicherheiten über ein stabiles Haushaltseinkommen in einer großen Anzahl von Privathaushalten zu einer zurückhaltenden Bereitschaft für Investitionen in einen Neuwagenkauf.

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

**2,9 Millionen**  
Pkw wurden 2010 neu  
zugelassen. Gegenüber  
2009 ist das ein Minus  
von 23,4 Prozent.

### 1 ENTWICKLUNG PKW-NEUZULASSUNGEN U. -BESITZUMSCHREIBUNGEN

2001 bis 2010 in Mio. Stück



Nummer dieser Grafik bis 2009: 1 / Quelle: DAT

### Wanderungsgewinner: Neuwagenmarkt

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



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

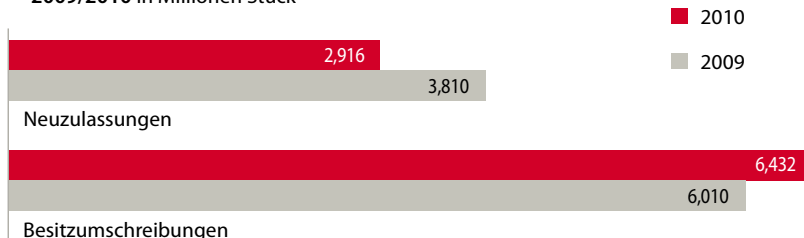
2010 stiegen 805.000 ehemalige Neuwagenkäufer auf einen Gebrauchten um; jedoch kauften ganze 808.000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer ein Neufahrzeug.

## Bedeutung des Internets hat gewonnen

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

## 2 PKW-NEUZULASSUNGEN UND -BESITZUMSCHREIBUNGEN

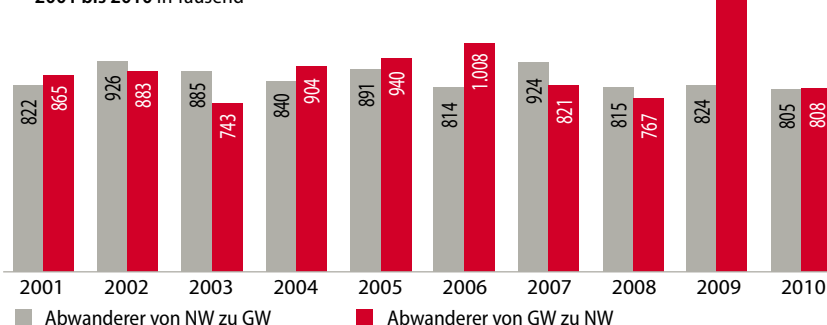
2009/2010 in Millionen Stück



Nummer dieser Grafik bis 2009: 2 / Quelle: DAT

## 3 WANDERUNGSBEWEGUNGEN ZW. NW- UND GW-MARKT

2001 bis 2010 in Tausend



Nummer dieser Grafik bis 2009: 3 / Quelle: DAT

24,9 Prozent (2009: 22,4 %, 2008: 20,2 %, 2007: 15,5 %, 2006: 14,7 %) oder nahezu 1.601.633 (2009: 1.346.912, 2008: 1.233.485, 2007: 971.000, 2006: 990.000) der rund 6,432 Millionen Gebrauchtwagen wurden aufgrund von Internetangeboten tatsächlich erworben, so das Ergebnis der Befragung von Gebrauchtwagenkäufern in Deutschland!

**56 %**  
**aller Neuwagenkäufer**  
**mit Internetzugang**  
**informierten sich**  
**über das Internet.**





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

Auch hat sich gut jeder fünfte Neuwagenkäufer, der das Internet nutzte, aufgrund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden, und fast jeder vierte hat sich zwar nicht eine andere Marke, aber doch ein gegenüber seiner ursprünglichen Absicht anderes Modell gekauft. Wenn man berücksichtigt, dass sieben Jahre zuvor nur 33 Prozent, sechs Jahre zuvor 35 Prozent, fünf Jahre zuvor 40 Prozent, vier Jahre zuvor 41 Prozent, drei Jahre zuvor 50 Prozent, zwei Jahre zuvor 53 Prozent und ein Jahr zuvor 52 Prozent der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann macht der jetzt mit rund 56 Prozent weiter wachsende hohe Anteil der Neuwagenkäufer, deren Kaufentscheidung in irgendeiner Art durch das Internet beeinflusst wurde, deutlich, wie wichtig es für den Händler ist, sein Angebot im Internet zu präsentieren. Dies gilt nicht erst seit dem vergangenen Jahr und wird in

zunehmendem Maße in den kommenden Jahren gelten, da die Bedeutung des Internets als Informationsquelle sowohl für Neu- als auch für Gebrauchtwagenkäufer voraussichtlich weiter zunehmen wird.

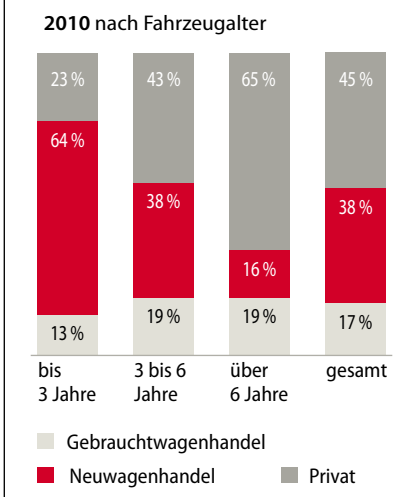
19.300 (0,3 %) aller Gebrauchten wurden von den Endkunden direkt im Ausland gekauft. 2009 waren dies rund 6.000 und 2008 noch rund 49.000. Bei den neu gekauften Pkw handelte es sich nach Käuferangaben in 9,4 Prozent der Fälle um Re-Importfahrzeuge, von denen allerdings 96,0 Prozent bei einem deutschen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

## 2. Kaufort der Gebrauchtwagen

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

Als zum 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, war dies mit der Erwartung verbunden, dass der Handel Marktanteile vom Privatmarkt gewinnt, weil für private Verkäufer dieses Gewährleistungsrecht nicht gilt. Diese Erwartung hat sich erst mit Verzögerung erfüllt, denn nicht schon 2002, sondern erst ab 2004 ging der Marktanteil des Privatmarktes spürbar zurück. Gegenüber dem Jahr 2003 konnte der Handel bis 2010 um neun Prozentpunkte zulegen, wobei der reine Gebrauchtwagenhandel

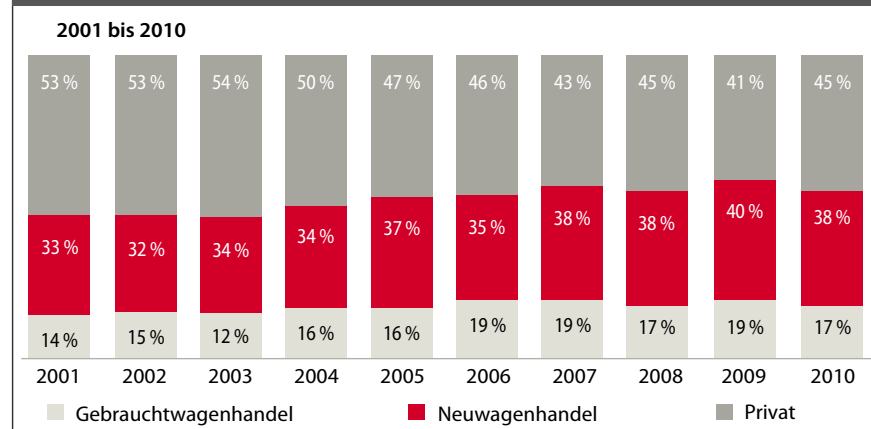
## 5 MARKANTEILE DER TEILMÄRKTE



Nummer dieser Grafik bis 2009: 7 / Quelle: DAT

seinen Marktanteil von 2003 bis 2010 um fünf Prozentpunkte steigern konnte. Im Jahr 2009 konnte der Neuwagenhandel zwar seinen Anteil um rund zwei Prozent leicht ausbauen, doch diese zwei Prozent hat er 2010 wieder verloren. Ebenso hatte der Gebrauchtwagenhandel rund zwei Prozent hinzugewonnen, die er ebenso 2010 wieder abgeben musste. Der Privatmarkt war hingegen im Jahr 2009 um 4,0 Prozent geschrumpft. Das Bild hat sich im Jahr 2010 wieder gedreht. Der Privatmarkt hat seinen Anteil im Jahr 2010 um 4,0 Prozent gesteigert, während der Neuwagen- und der Gebrauchtwagenhandel jeweils um 2,0 Prozent gesunken sind. So sind die Marktanteile im Gebrauchtwagen-geschäft von 2010 identisch mit jenen von 2008. (Grafik 4)

## 4 MARKANTEILE IM GEBRAUCHTWAGENGESCHÄFT



Nummer dieser Grafik bis 2009: 6 / Quelle: DAT

### Fahrzeugalter bestimmt Kaufort

Das bereits erwähnte, seit 1. Januar 2002 geltende Gewährleistungsrecht hat die Position des professionellen Handels im Gebrauchtwagen-geschäft im Wettbewerb zum Privatmarkt deutlich gestärkt. Wie die Marktanteile für Deutschland gesamt zeigen (Grafik 4), scheinen die Gebrauchtwagenkäufer den Vorteil, den dieses Gewährleistungsrecht bietet, wenn sie ihr Fahrzeug beim Handel kaufen, erkannt zu haben, auch wenn der Trend 2010 rückläufig war. Wenn man aber die in Grafik 5 dargestellten Marktanteile in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter betrachtet, kann man den Eindruck gewinnen, dass der Handel immer noch zögert, zu erkennen, dass ihm

das Gewährleistungsrecht auch bei älteren Fahrzeugen größere Chancen bietet. Immerhin sind es auch noch 2010 ganze 35 Prozent der über sechs Jahre alten Fahrzeuge, die beim Handel gekauft werden. Davon allein 16 Prozent beim Neuwagenhandel. Der Käufer möchte gerade bei diesen Fahrzeugen nicht mit „Überraschungen“ rechnen müssen, wovor ihn der Privatmarkt nicht schützen kann.

### Privatmarktanteil steigt mit Fahrzeugalter

Auf welchem Teilmarkt ein Gebrauchter gehandelt wird, hängt in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs ab. **Grafik 5** (S. 15) zeigt, dass der Neuwagenhandel bei bis zu drei Jahre alten Gebrauchten einen herausragenden Marktanteil hat, wogegen er bei den über sechs Jahre alten Fahrzeugen eine nur noch sehr bescheidene Rolle spielt. In diesem Segment der älteren Fahrzeuge dominiert ganz klar der Privatmarkt. Der Grund liegt auf der Hand: Mit zunehmendem Fahrzeugalter steigt für den Handel das Risiko, dass Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden. Dieses Risiko kann jedoch durch Offenlegung des Fahrzeugzustands weitgehend vermieden werden. Deshalb sollte der Handel auf jeden Fall versuchen, seinen Marktanteil gerade auch in dem Segment der über sechs Jahre alten Fahrzeuge zu steigern. Da diese älteren Fahrzeuge typische Einstiegsmodelle sind, könnte der Handel mit dem Angebot solcher Fahrzeuge gerade die Erstkäufer frühzeitig an sich binden.

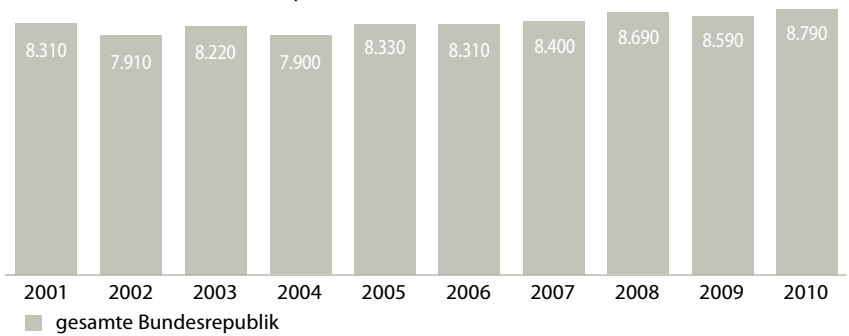
Zudem muss man davon ausgehen, dass in Zukunft durch das tendenziell in den letzten Jahren gestiegene Durchschnittsalter des Bestands immer mehr ältere Fahrzeuge gehandelt werden. Dieses Geschäft sollte der Handel keinesfalls freiwillig dem Privatmarkt überlassen.

### Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

Für 59 Prozent (2009: 60 %, 2008: 63 %, 2007: 57 %) der Gebrauchtwagenkäufer stand schon vor dem Kauf fest, welches Modell sie kaufen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu 46 Prozent in den Gebrauchtwagenabteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu 38 Prozent auf dem Privatmarkt. Der hohe Marktanteil des Neuwagenhandels bei diesen Käufern ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich üblicherweise am schnellsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Für 41 Prozent der

## 6 ENTWICKLUNG DER DURCHSCHNITTlichen GW-PREISE

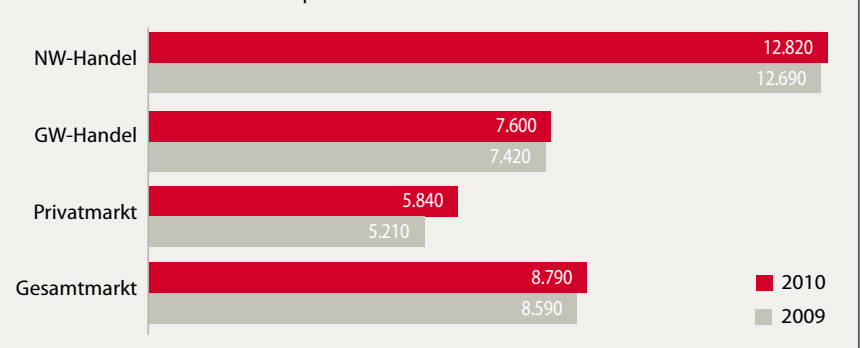
2001 bis 2010 Durchschnittspreise in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 8 / Quelle: DAT

## 7 GW-DURCHSCHNITTSPREIS NACH TEILMÄRKTEN

2009 und 2010 Durchschnittspreis in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 9 / Quelle: DAT

Käufer war der Preis das alles entscheidende Kaufkriterium. Diese Käufer bedienen sich überdurchschnittlich oft, und zwar zu 49 Prozent, auf dem Privatmarkt. Der Fabrikatshandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 27 Prozent.

### Markenhändler-Bewusstsein weiter gestiegen

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

## 3. Anschaffungspreise

### 3.1 Der durchschnittliche GW-Preis

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

Euro des Jahres 2009. Dieser Anstieg des Durchschnittspreises ergab sich durch das Sinken des durchschnittlichen Alters der Gebrauchtwagen und der durchschnittlich niedrigeren Laufleistungen (siehe hierzu auch I. 4.1). Weiterhin ist insgesamt das Preisniveau vergleichbarer Gebrauchtwagen im Jahr 2010 höher gewesen als im Vorjahr. Gleichwohl hat die erneut bessere Ausstattung der Gebrauchtwagen positiv auf den Gebrauchtwagenpreis Einfluss genommen.

### Sehr unterschiedliche Preise auf den Teilmärkten

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

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

**8 KAUFPREISKLASSEN BEI GEBRAUCHTWAGEN**

2010 Anteil in Prozent				
Anschaffungspreis in Euro	Gesamt	Privat	NW-Handel	GW-Handel
bis unter 1.250	5	9	0	3
1.250 bis unter 2.500	8	14	1	8
2.500 bis unter 3.750	10	17	1	12
3.750 bis unter 5.000	9	11	4	12
5.000 bis unter 6.250	9	10	8	9
6.250 bis unter 7.500	8	7	8	10
7.500 bis unter 8.750	9	10	9	8
8.750 bis unter 10.000	8	5	10	11
10.000 bis unter 12.500	10	6	15	7
12.500 bis unter 15.000	7	4	11	9
15.000 bis unter 17.500	5	2	10	5
17.500 bis unter 20.000	4	2	7	3
20.000 und mehr	8	3	16	3

Nummer dieser Grafik bis 2009: 11 / Quelle: DAT

Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die mit Abstand qualitativ besten Fahrzeuge an. In der Regel werden diese zudem mit einer Gebrauchtwagen-garantie verkauft. Damit versteht sich der deutlich höhere Durchschnittspreis fast von selbst.

Wenn man für den Teilmarkt Gebrauchtwagenhandel die Entwicklung der Marktanteile der letzten Jahre verfolgt, dann ist ersichtlich, dass der Marktanteil 2010 mit 17 Prozent deutlich über den 13 Prozent

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

**59 %  
der GW-Käufer wussten  
schon vor dem Kauf,  
welches Modell sie  
kaufen werden.**

**GW-Preise fabrikatsabhängig**

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

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

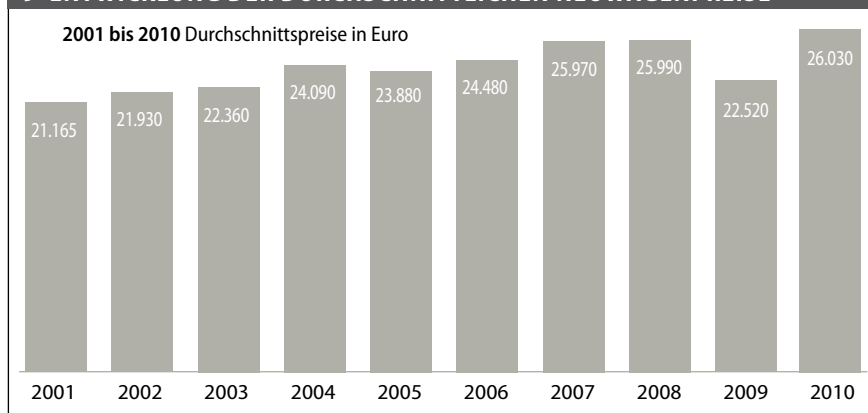




**Defizit des Handels bei Erstkäufern**

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

Wenn man diese Zahlen betrachtet, dann wird deutlich, dass der Neuwagen-

**9 ENTWICKLUNG DER DURCHSCHNITTlichen NEUWAGENPREISE**

Nummer dieser Grafik bis 2009: 12 / Quelle: DAT

**26.030 Euro**  
**betrug der durchschnittliche Neuwagenpreis 2010 und wuchs damit um ganze 3.510 Euro.**

Euro (bis 1.200 ccm) über 6.290 Euro (bis 1.500 ccm), 7.770 Euro (bis 1.700 ccm) und 11.620 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 14.770 Euro (über 2.000 ccm). Mit Ausnahme der Klasse über 2.000 Kubikzentimetern lagen in allen anderen Hubraumklassen die Durchschnittspreise über denen von 2009.

handel für Erstkäufer, die häufig zukünftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen werden, in vielen Fällen kein passendes Gebrauchtwagenangebot bereithält.

**"Preis-Käufer" sind sparsamer**

59 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer (2009: 60 %) hatten sich schon vor dem Kauf auf ein ganz bestimmtes Modell festgelegt, für 41 Prozent (2009: 39 %) der Käufer bestimmte der Preis, welches Fahrzeug sie kauften. Die von diesen beiden Käufergruppen durchschnittlich bezahlten Preise für die Gebrauchten waren erneut sehr unterschiedlich. Stand von vornherein fest, welches Modell gekauft werden sollte, dann investierten die Gebrauchtwagenkäufer im Schnitt 10.520 Euro beim Fahrzeugkauf. Käufer, für die von Anfang

an feststand, was das Fahrzeug kosten darf, und die sich das zu diesem Preis „passende“ Auto suchten, investierten durchschnittlich dagegen nur 6.320 Euro.

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

Sehr deutlich waren auch wieder die Preisunterschiede in Abhängigkeit vom Hubraum. Die bezahlten Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 4.640

**Frauen investieren weniger**

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

höchsten, Audi, BMW und Mercedes die geringsten Anteile weiblicher Käufer.

### Vorbesitzkäufer mit höchster Investition

Man kann Fahrzeugkäufer in drei Gruppen einteilen: Vorbesitzkäufer (ein vorheriges Fahrzeug wird ersetzt), Zusatzkäufer (ein weiteres Fahrzeug wird gekauft) und Erstkäufer (hatten bisher kein Fahrzeug). Beim Vergleich der von diesen Gruppen bezahlten Durchschnittspreise stellt man fest, dass 2010 jetzt wieder die Zusatzkäufer mit 10.320 Euro den höchsten Preis bezahlten, gefolgt von den Vorbesitzkäufern, die im Durchschnitt 10.300 Euro in ihren „neuen“ Gebrauchten investierten. Den geringsten Betrag gaben, wie schon in der Vergangenheit, die Erstkäufer aus. Durchschnittlich investierte diese Gruppe 4.780 Euro, um erstmals stolzer Besitzer eines eigenen Fahrzeugs zu werden. 59 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer hatten sich schon vor dem Kauf auf ein bestimmtes Modell festgelegt.

### 3.2 Durchschnittlicher Neuwagenpreis ist gestiegen

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

### Dieselanteil ist stark gestiegen

Der Anteil der Dieselmotoren unter den neuen Pkw 2010 ist auf 41,9 Prozent gestiegen. Im Jahr zuvor lag der Dieselanteil bei 30,7 Prozent (2009). Da Dieselmotoren üblicherweise teurer sind als vergleichbare Benzinmodelle, hat sich der höhere Dieselanteil natürlich auch steigend auf den Durchschnittspreis ausgewirkt. Dies verdeutlicht **Grafik 10**, die die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen zeigt. Die Ursache für die enorme Steigerung bei den durchschnittlichen Neuwagenpreisen von 22.520 Euro im Jahr 2009 auf 26.030 Euro im Jahr 2010, also von insgesamt mehr als 15 Prozent, ist durch den Wegfall der Umweltpremie zu erklären. Dieser Trend wurde durch das Minus bei den Verkäufen im unteren Preissegment von 7.500 Euro bis 15.000 Euro noch verstärkt (**Grafik 10a**). Die Marktverschiebungen bestehen einerseits aufgrund der Umweltpremie, sind aber auch mit der positiven wirtschaftlichen Entwicklung zu erklären.

## 10 KAUFPREISKLASSEN BEI NEUWAGEN

2009 und 2010 Anteil in Prozent von Gesamt

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 14 / Quelle: DAT

## 10A KAUFPREISKLASSEN BEI NEUWAGEN (PREISSEGMENTE)

2008 bis 2010 Anteil in Prozent

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

Quelle: DAT

### Marke und Hubraum bestimmen den Preis

Wie bei den Gebrauchtwagen hängt auch bei den Neufahrzeugen der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis von der Marke und dem Hubraum ab. Differenziert man nach der Marke des Fahrzeugs, so reichte die Bandbreite der Neuwagen-Durchschnittspreise von 15.240 Euro bis 43.430 Euro. An der Spitze der Preisskala standen mit deutlichem Abstand BMW-Modelle, gefolgt von Mercedes- und Audi-Modellen. Am unteren Ende rangierten erneut die europäischen Importmarken.

Wie in fast allen Bereichen des täglichen Lebens gilt auch beim Pkw-Kauf: Mit höherer Leistung steigt der Preis. So bezahlten die Neuwagenkäufer für Autos mit einem Hubraum bis maximal 1.200 Kubikzentimetern durchschnittlich 12.140 Euro, bei einem Hubraum von 1.201 bis 1.500 Kubikzentimetern 15.530 Euro, bei 1.501 bis 1.700 Kubikzentimetern 20.370 Euro und bei 1.701 bis 2.000 Kubikzentimetern 30.190 Euro. Ganz tief in die Tasche griffen erneut die Käufer, die ein Fahrzeug mit einem Hubraum von mehr

als 2.000 Kubikzentimetern kauften. Diese Käufergruppe gab für den Neuen 50.520 Euro aus (2009: 48.210 Euro). Hier liegt der durchschnittliche Preisanstieg bei rund fünf Prozent.

Die von Männern im Jahr 2010 gekauften neuen Pkw kosteten im Schnitt 30.420 Euro; deutlich billiger waren mit 18.880 Euro die von Frauen gekauften Neufahrzeuge. Man darf dabei aber nicht übersehen, dass Frauen häufiger Zweitefahrzeuge fahren, die ohnehin meist kleiner ausfallen. Wie beim Gebrauchtwagenkauf zeigen sich auch beim Neuwagenkauf deutliche Preisunterschiede, wenn man nach Vorbesitz-, Zusatz- und Erstkäufern differenziert. Den höchsten Preis für ihren Neuwagen bezahlten 2010 abermals die Zusatzkäufer (28.480 Euro), gefolgt von den Vorbesitzkäufern (27.230 Euro). Der Vorsprung dieser Käufergruppen auf die Erstkäufer ist deutlich größer geworden. Diese gaben 2010 wesentlich weniger, nämlich durchschnittlich nur 16.480 Euro (2009: 19.440 Euro) für ihren Neuen aus. 32 Prozent der Erstkäufer gaben dabei weniger als 12.500 Euro aus, von den Vorbesitzkäufern waren dies 10 Prozent und von den Zusatzkäufern gerade 12 Prozent.

#### 4. Durchschnittsfahrzeuge

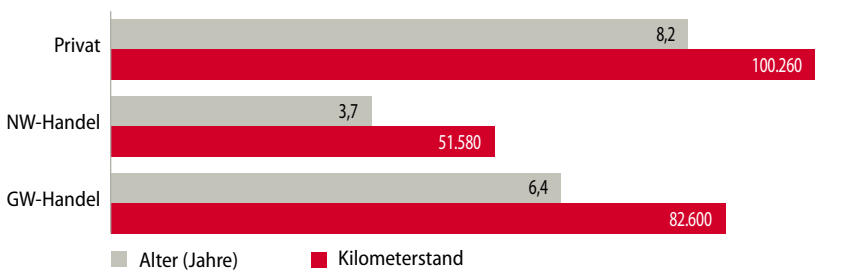
##### 4.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagen

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

Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren auch in diesem Jahr Modelle von VW und Opel. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle von Fiat, Alfa, Lancia und Renault, Citroën und Peugeot auf. Die höchste

#### 11 UNTERSCHIEDE IN DER FAHRZEUGSTRUKTUR

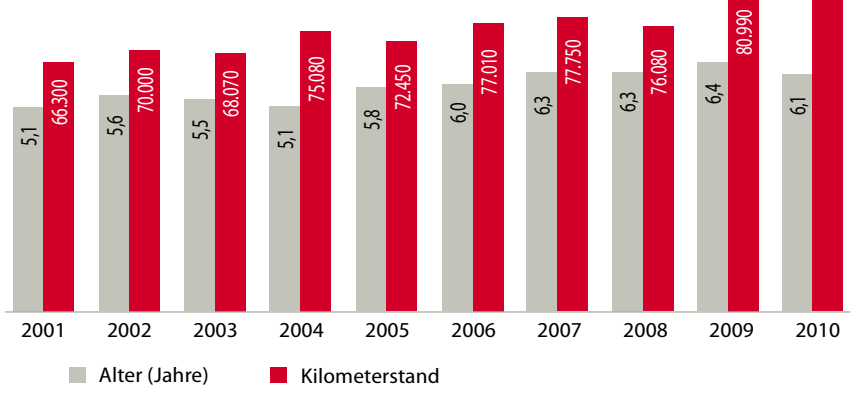
2010 nach Alter und Kilometerstand



Nummer dieser Grafik bis 2009: 15 / Quelle: DAT

#### 12 DURCHSCHNITTSALTER UND KM-STAND BEI GEBRAUCHTWAGEN

2001 bis 2010 nach Alter und Kilometerstand



Nummer dieser Grafik bis 2009: 16 / Quelle: DAT

Laufleistung hatten VW-Modelle, gefolgt von Audi und dicht gefolgt von Opel. Die geringste Laufleistung konnten die Modelle der italienischen Hersteller vorweisen, gefolgt von den Modellen der französischen Hersteller und Ford.

##### Leicht veränderter Anteil aus erster Hand

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

10 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen Jahreswagen gekauft zu haben, was einer Verringerung um zirka 10 Prozent gleichkommt. Der Jahreswagenanteil erreichte bei den fabrikatsgebundenen Händlern allerdings 23,6 Prozent und ist somit um 1,6 Prozent gefallen. Bezüglich der Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2010 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.690 Kubikzentimetern auf durchschnittlich 1.674 Kubikzentimeter gefallen ist. Auf die Motor-

leistung hatte dies einen leichten Einfluss, sie lag jetzt bei 78 kW (106 PS) statt 79 kW (107 PS) im Jahr 2009. Mit durchschnittlich 11,8 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten waren die 2010 gekauften Gebrauchtwagen schlechter ausgestattet als die Gebrauchten des Jahres 2009, die 13,9 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten zu bieten hatten (siehe auch III. 4, *Grafik 72*).

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

##### Kraftstoffverbrauch konstant

Die Kraftstoffpreise lagen 2010 erheblich höher als 2009. Im Gegensatz zu den Vorjahren ist der Kraftstoffverbrauch nicht weiter gesunken, sondern liegt durchschnittlich unverändert bei 7,2 Litern pro 100 Kilometer. Das ist auch dahingehend interessant, da der Anteil der Dieselmotoren bei den Gebrauchtwagen gefallen ist (2010: 19,6 % aller gekauften Gebrauchten haben einen Dieselmotor; 2009: 22,9 %). Man könnte daher meinen, der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch müsse sich steigern, was er aber nicht tut. Mit 7,2 Litern verbrauchten die



2010 gekauften Gebrauchtwagen ebenso viel Kraftstoff wie die im Jahr 2009 und 2008. Das ist weniger als die gekauften Gebrauchten 2007 (7,5 l/100 km). Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei erneut zwischen 6,7 und 8,1 Litern je 100 Kilometer. Wie sehr der Verbrauch mit dem Hubraum zunimmt, zeigt sich darin, dass Fahrzeuge mit einem Hubraum von maximal 1.200 Kubikzentimetern im Mittel 6,0 Liter auf 100 Kilometer verbrauchen. Der Verbrauch steigt dann kontinuierlich bei 100 Kilometern über 6,6 Liter (1.201 bis 1.500 ccm), 7,3 Liter (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,5 Liter (1.701 bis 2.000 ccm) auf 9,0 Liter bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 Kubikzentimetern.

#### 4.2 Der durchschnittliche Neuwagen

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

#### Kraftstoffverbrauch noch einmal leicht zurückgegangen

Stärker als beim Gebrauchtwagenkauf gilt für die Anschaffung eines Neuwagens, dass dem Kraftstoffverbrauch eine hohe Bedeutung beigemessen wird. Nach An-

gabe der Käufer verbrauchen die von ihnen im Jahr 2010 gekauften neuen Pkw im Durchschnitt 6,6 Liter auf 100 Kilometer. Damit sind die neuen Pkw so sparsam wie noch nie, denn die Vergleichswerte in den Vorjahren waren 2009: 6,7 l/100 km; 2008: 7,0 l/100 km; 2007: 7,2 l/100 km; 2006: 7,2 l/100 km; 2005: 7,3 l/100 km. Aufgrund der im Vergleich zu den Vorjahren höheren Motorleistung der Neuwagen des Jahres 2010 war zu erwarten, dass der Durchschnittsverbrauch eher steigt. Es spricht sehr für die Hersteller der modernen Fahrzeuge, dass trotz steigender Motorleistung der Kraftstoffverbrauch weniger wird. Generell gilt, dass der Verbrauch mit dem Hubraum steigt. Auf 100 Kilometer verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 Kubikzentimetern nur 5,5 Liter. Kontinuierlich steigt der Verbrauch je 100 Kilometer über 6,2 Liter (1.201 bis 1.500 ccm), 6,6 Liter (1.501 bis 1.700 ccm) und 6,8 Liter (1.701 bis 2.000 ccm) auf 8,1 Liter (über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen liegt der Verbrauch der Neuwagen unter dem der gebraucht gekauften Pkw, und das gilt bei den Neuwagen auch für

die Motoren über 2.000 Kubikzentimeter. Bei den Neuwagen sank der Kraftstoffverbrauch generell in allen Hubraumklassen im Vergleich zum Vorjahr.

#### 5. Die Gebrauchtwagenqualität

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

#### Der Aufwand für Verschleißschäden sinkt

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

**6,1 Jahre  
waren die 2010 gekauften  
Gebrauchtwagen im  
Durchschnitt alt.**



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

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

#### Folgekosten bei jungen Fahrzeugen sehr gering

Die Zahl der Verschleißschäden nimmt mit dem Alter eines Fahrzeugs zu. Eher die Ausnahme sind dagegen Verschleißschäden bei jungen Fahrzeugen. Dies gilt insbesondere auch deshalb, weil es den Herstellern und Importeuren gelungen ist, die Qualität der Fahrzeuge bzw. die Standfestigkeit der Verschleißteile kontinuierlich zu verbessern. Dies zeigen insbesondere auch die Ergebnisse der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. 2010 ließen 29 Prozent der Käufer von Fahrzeugen, die schon acht Jahre und älter waren, Verschleißschäden beseitigen.

#### Weniger Gebrauchtwagen mit Garantie

Im Jahr 2010 waren bundesweit 43 Prozent (2009: 50 %) aller verkauften Gebrauchten mit einer Garantie ausgestattet. Man muss deshalb davon ausgehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden tatsächlich höher war als die genannten 52 Euro (bundesweit). Im Rahmen der hier zugrunde liegenden Befragung konnte nur ermittelt werden, welchen Aufwand für die Durchführung von Verschleißreparaturen die Gebrauchtwagenkäufer selbst hatten. Die Abhängig-

keit der Reparaturaufwendungen vom Fahrzeugalter zeigt **Grafik 13**.

#### Hohes Reparaturrisiko beim Kauf im Gebrauchtwagenhandel

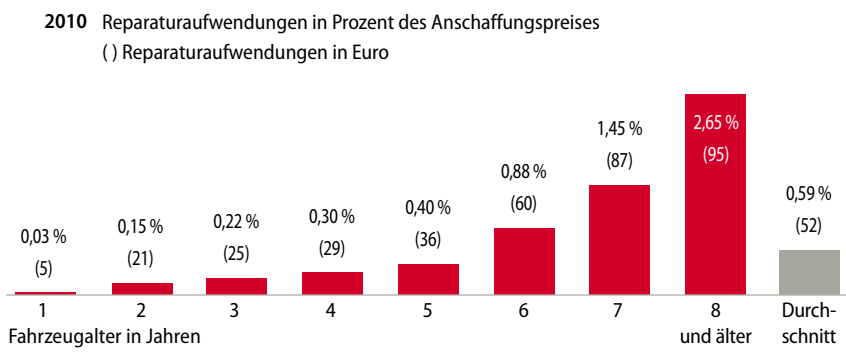
Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko für dringliche Reparaturen zu. Diese Erfahrung machten 2010 bereits Käufer von über drei Jahre alten Fahrzeugen, bei denen Störungen in der elektrischen Anlage und bei den Bremsen auftraten. Dringende Reparaturmaßnahmen an der elektrischen Anlage traten allerdings bereits ab dem zweiten Jahr nennenswert auf. Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Neuwagenhändler kauften. Nur 19 Euro mussten diese Käufer in den folgenden sechs Monaten für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden. Käufer auf dem Privatmarkt mussten dagegen Reparaturfolgekosten in Höhe von 68 Euro tragen. Käufer beim Gebrauchtwagenhandel gaben mit 85 Euro deutlich mehr aus. Wobei gerade die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel einen Anstieg um 22 Euro (2009: durchschnittliche Reparaturkosten

von nur 63 Euro) hinnehmen mussten. Der Aufwand, den die Gebrauchtwagenkäufer in Abhängigkeit von den verschiedenen Teilmärkten hatten, ist in **Grafik 14** zu sehen. Es zeigt sich, dass der Qualitätsvorsprung der vom Fabrikatshandel verkauften Gebrauchtwagen 2010 ausgebaut wurde, wohingegen er im Gebrauchtwagenhandel erneut abnahm. Damit ist der Kauf beim Gebrauchtwagenhandel mit einem höheren Risiko für hohe Reparaturkosten als Folgekosten des Gebrauchtwagenkaufs behaftet als der Kauf auf dem Privatmarkt. Erstmals sind die Kosten beim Kauf auf dem Privatmarkt günstiger geworden.

#### 334 Millionen Euro Folgekosten

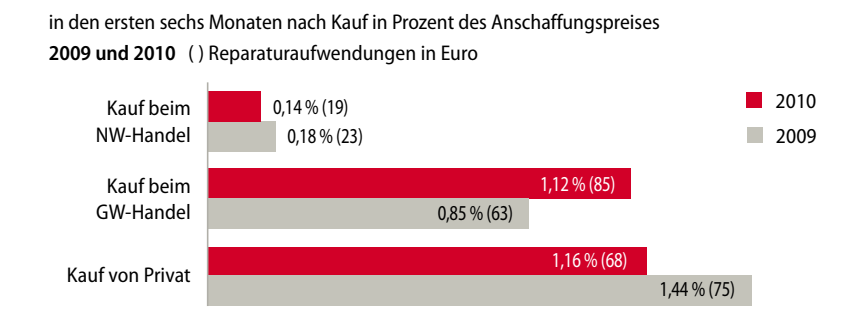
Der Zusatzaufwand je Fahrzeug von 52 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden bedeutet bei 6,432 Millionen Besitzumschreibungen, dass die Gebrauchtwagenkäufer im vergangenen Jahr, zusätzlich zum Kaufpreis, eine finanzielle Belastung von rund 334 Millionen Euro zu tragen hatten. Das sind fast 5 Prozent mehr als noch im Jahr zuvor. Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist in

13 REPARATURAUFWENDUNGEN IN DEN ERSTEN SECHS MONATEN NACH KAUF



Nummer dieser Grafik bis 2009: 18 / Quelle: DAT

14 REPARATURAUFWENDUNGEN NACH KAUFORT



Nummer dieser Grafik bis 2009: 19 / Quelle: DAT

## 15 KRITERIEN BEIM GW-KAUF

2010 Beurteilung: 1 = sehr wichtig,  
4 = unwichtig

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 20 / Quelle: DAT

## 43 % der 2010 verkauften Gebrauchtwagen hatten eine Garantie.

2010 um ganze 7 Prozent angestiegen, was den Anstieg der Folgekosten erklärt. Auch dies untermauert die Attraktivität des Gebrauchtwagengeschäfts.

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

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

## 6. Kaufkriterien

### 6.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2010 gegenüber 2009 kaum verändert. Einziger Punkt, der gewonnen hat, ist das Kundendienstnetz, also die Verfügbarkeit der nächsten Werkstatt. Die Bedeutung der jeweiligen Kriterien zeigt



*Grafik 15*, wobei der Maßstab von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig geht.

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

### Unterschiedlich wichtige Kaufkriterien

Auf den verschiedenen Teilmärkten haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche und teilweise von den Durchschnittswerten erheblich abweichende Bedeutung. So war beispielsweise der Anschaffungspreis für die Käufer von Opel, Ford und den japanischen Modellen wichtiger als für die Käufer deutscher Premiummodelle von BMW, Mercedes und Audi. Sie waren nicht sehr preiskritisch. Für diese Käufer ist dafür der Prestigewert ihres Fahrzeugs weit überdurchschnittlich wichtig,

wobei Gleiches für den Wiederverkaufswert gilt. Schon seit Jahren gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer gebrauchter BMW-Modelle ganz besonders wichtig ist, gefolgt von den Käufern von Audi- und Mercedes-Modellen. Dies galt auch 2010. Deutlich weniger wichtig ist die Optik des Fahrzeugs dagegen für die Käufer von Ford- und Opel-Modellen.

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



gute Ersatzteilversorgung, der Garantiefumfang und die Umweltverträglichkeit sowie die günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens besonders wichtig.

Für Erstkäufer hatte erneut, wie es nicht anders zu erwarten war, der Anschaffungspreis eine ganz besondere Bedeutung. Dafür machte diese Gruppe Abstriche bei allen weiteren Parametern. Die Vorbesitzkäufer haben in allen weiteren Kriterien die höchsten Ansprüche, außer beim Prestigewert und beim Wiederverkaufswert. Dort haben die Zusatzkäufer die höchsten Erwartungen.

Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt tendenziell mit zunehmendem Hubraum ab. Dafür werden der Prestigewert, die günstige Inzahlungnahme sowie die Ausstattung und das Aussehen des Fahrzeugs für diese Käufer umso wichtiger, je stärker das Fahrzeug motorisiert ist. Für Käufer, die nach dem Preis gekauft haben, war, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis von herausragender Be-

deutung unter allen anderen Kriterien. Wiederverkaufswert, Ausstattungsumfang, Aussehen und Prestigewert waren dagegen für „Preiskäufer“ weniger bedeutend.

## 6.2 Neuwagenkauf

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

## 16 KRITERIEN BEIM NW-KAUF

2010 Beurteilung: 1 = sehr wichtig,  
4 = unwichtig

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 21 / Quelle: DAT

der Anschaffungspreis wie auch der Kraftstoffverbrauch für Käufer neuer BMW-, Mercedes- und Audi-Modelle weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken.

### Für Käufer hochwertiger Autos zählt der Prestigewert

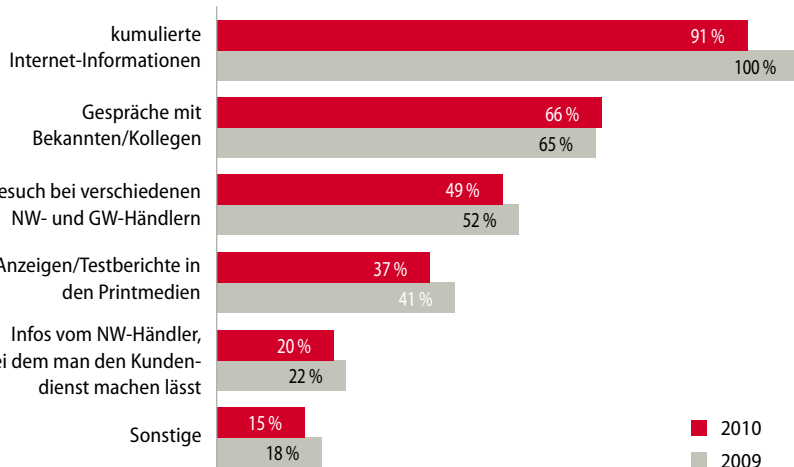
Eher weniger wichtig – mit einer durchschnittlichen Bewertung von nur 2,4 – war nach Angaben der Neuwagenkäufer der Prestigewert ihres Fahrzeugs. Ob aber die Antworten auf diese Frage immer ganz ehrlich waren, muss offen bleiben. Dennoch: Für BMW- und Mercedes-Käufer war der Prestigewert ihres Neuen mit einer Bedeutung von 1,7 weit überdurchschnittlich wichtig. Für die Käufer der Marken BMW, Audi und Mercedes war der Wiederverkaufswert durchweg wichtiger als für die Käufer von VW, Opel, Ford und Importmarken, während er für die Käufer italienischer Fahrzeuge am wenigsten wichtig war. Unverändert gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für BMW-Käufer, wie auch beim Gebrauchtwagenkauf, weit wichtiger war als für die Käufer aller anderen Marken. Die geringste Bedeutung hatte einmal mehr die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens. In besonderem Maß galt dies auch für die Käufer von Modellen der Importmarken. Dagegen war für die Käufer von VW- und Opel-Fahrzeugen das Kriterium „Günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens“ am wichtigsten. Interessant ist, dass die Bedeutung eines dichten Kunden-

**91 %**  
der Gebrauchtwagen-  
käufer informierten sich  
vor dem Fahrzeugkauf  
im Internet.



## 17 INFORMATIONSVERHALTEN VON GEBRAUCHTWAGENKÄUFERN

2009 und 2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 22 / Quelle: DAT

dienstnetzes steigt. Dies ist sicherlich die Folge der Ausdünnung der Händlernetze in den letzten Jahren.

Steigt der Hubraum des Fahrzeugs, werden Anschaffungspreis und Kraftstoffverbrauch immer weniger wichtig. Dagegen nimmt die Bedeutung des Wiederverkaufswerts und der Fahrzeugausstattung zu. Alle anderen Kriterien waren nahezu einkommensneutral. Wenige Unterschiede zeigten sich beim Alter der Käufer. Während Käufer der Altersgruppe bis 29 Jahre überdurchschnittlich auf den Anschaffungspreis Wert legen, spielt der Punkt Zuverlässigkeit eine etwas schwächere Rolle. Für Käufer der Altersgruppe ab 50 Jahren hingegen wurde die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens ein weit wichtigeres Kaufkriterium als für die unter 29-Jährigen. Eine überdurchschnittlich hohe Bewertung haben Kundendienstnetz, Ersatzteilversorgung und Umweltverträglichkeit in der Altersgruppe der über 50-Jährigen. Nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern gab es beim Prestige, dem Anschaffungspreis, dem Kraftstoffverbrauch und der Umweltverträglichkeit.

Für die Frauen waren Anschaffungspreis, Kraftstoffverbrauch und Umweltverträglichkeit wichtiger als für die Männer. Diese legen weiterhin mehr Wert auf den Prestigewert ihres Autos. Interessant ist auch: Je höher die Bildung, desto geringer die Bedeutung der Umweltverträglichkeit.

## 7. Informationsverhalten

### 7.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich im Jahr 2010 vor dem Fahrzeugkauf weniger intensiv über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt als im Jahr zuvor. 2,96 Informationsquellen und damit fast 9 Prozent weniger als 2009 (3,24) nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagenkäufer. **Grafik 17** zeigt, wie die verschiedenen Informationsquellen genutzt wurden. Damit ist aber keine Aussage dazu verbunden, wie häufig z. B. die 66 Prozent der Käufer, die sich bei Bekannten/Kollegen informierten, mit diesen Gespräche geführt haben. Erstmals im Jahr 2006 war das Internet die wichtigste Informationsquelle, diese Spitzenposition konnte das Internet bis 2009 weiter ausbauen. Im Jahr 2010 hingegen hat das Internet allerdings 8,6 Prozent verloren.

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

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

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

### Erstkäufer etwas schlechter informiert

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

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

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

waren hingegen für diese Käufer weit aus weniger wichtig.

### Informationsverhalten stark einkommensabhängig

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

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

### Unterschiedliches Informationsverhalten von Männern und Frauen

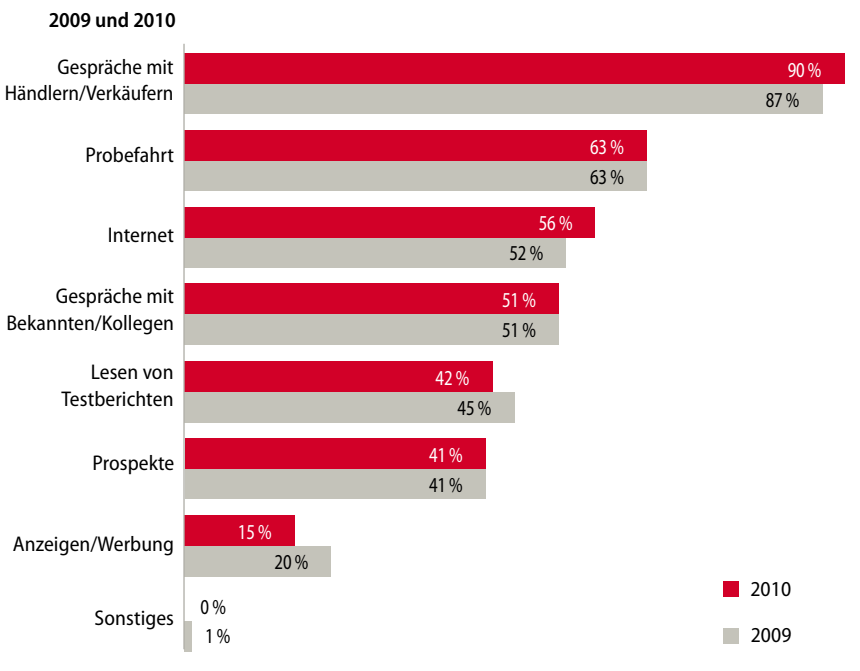
Recht unterschiedlich war das Informationsverhalten von Männern und Frauen. Mit 3,14 Kontakten nutzten Männer erneut mehr Informationsquellen als Frauen (2,72). Deutlich häufiger als Männer suchten Frauen das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, dagegen wurden Testberichte und Informationen aus dem Internet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

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

### 7.2 Neuwagenkauf

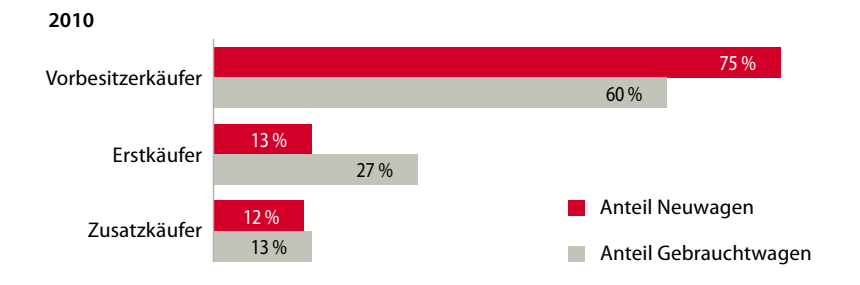
Die Investition beim Fahrzeugkauf ist für Neuwagenkäufer deutlich höher als für Gebrauchtwagenkäufer. Im Zuge eines Neuwagenkaufs wird weniger häufig ein Vorwagen verkauft als bei einem Gebrauchtwagenkauf. 53,8 Prozent aller Neuwagenkäufer verkauften ein Vorbesitzfahrzeug beim Neuwagenkauf und zu 5,1 Prozent wurde der Vorwagen der Neuwagenkäufer verschrottet. Bei den Gebrauchtwagenkäufern lag der Verkauf des Vorwagens bei 46,3 Prozent und die Verschrottsquote des Vorwagens bei 9,3 Prozent. Vor dem Verkauf ihres Vorwagens nutzten die Neuwagenkäufer durchschnittlich 2,07 Informationsquellen. Wichtigste Informa-

## 18 INFORMATIONSVERHALTEN VON NEUWAGENKÄUFERN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 23 / Quelle: DAT

## 19 KÄUFERANTEILE BEI NEUWAGEN- BZW. GEBRAUCHTWAGENKAUF



Nummer dieser Grafik bis 2009: 24 / Quelle: DAT

tionsquelle waren Kollegen/Bekannte und Verwandte, gefolgt von Abfragen im Internet. Der Handel selbst ist vom ersten auf den dritten Platz gerutscht.

Ein größerer Teil der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern nutzte das Internet, um eine realistische Verkaufspreisvorstellung zu erhalten. 38,6 Prozent der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierten sich in ihrer Preisvorstellung an den Angeboten in Gebrauchtwagenbörsen und etwa 14,6 Prozent nutzten die „Gebrauchtwagenpreislisten“ im Internet, wie sie beispielsweise auch die DAT anbietet.

Für Verkäufer auf dem Privatmarkt waren Tipps aus dem Bekannten-/Kollegenkreis besonders gefragt. Der Handel wiederum war die mit Abstand wichtigste Informationsquelle für all diejenigen, die ihr Fahrzeug an einen Neuwagenhändler verkauften. Beim Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler waren die Internetinformationen der Gebrauchtwagenbörsen und Ge-

brauchtwagenpreislisten der DAT (oder auch Schwacke) besonders wichtig.

### Informationsquellen beim NW-Kauf

3,6 Informationsquellen nutzten die Neuwagenkäufer 2010 vor dem Kauf ihres Fahrzeugs. Anders als die Gebrauchtwagenkäufer haben damit die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr gleich viele Informationsquellen genutzt wie im Jahr 2009. Die wichtigsten Quellen zeigt **Grafik 18**. Hier zeigt sich die gewachsene Bedeutung des Internets. Es rangiert bei den Neuwagenkäufern als dritte Informationsquelle, gleich nach „Probefahrt“ (2.) und dem Gespräch mit Händlern/Verkäufern (1.). Differenziert man nach der Marke des gekauften Fahrzeugs, muss man feststellen, dass die Käufer japanischer Modelle das Internet-Informationsangebot am wenigsten, die Käufer von BMW, den italienischen und den französischen Modellen es dagegen am häufigsten nutzten. Interessant ist zu beobachten, dass Käufer mit niedrigem Einkommen sich mittlerweile





ähnlich gut informieren wie die Käufer mit höheren Einkommen. Gespräche mit Händlern und Verkäufern sind bei allen Einkommensgruppen stark ausgeprägt.

Unterschiede zeigen sich beim Alter der Käufer. Je jünger die Käufer sind, desto häufiger informieren sie sich bei Kollegen, Bekannten und Verwandten. Ein Phänomen, das ebenso auf die Gebrauchtwagenkäufer dieser Altersgruppe zutrifft.

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

#### Unterschiedliche Informationsquellen von Männern und Frauen

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

Der Informationsvorsprung für die Männer ergibt sich vornehmlich durch das Lesen von Testberichten, sei es in Tageszeitungen oder in der Motorpresse, und durch die häufigere Nutzung des Internets. Während das Internet insgesamt für 56 Prozent der Neuwagenkäufer Informationen lieferte, galt dies bei Männern für rund 60 Prozent und bei Frauen nur für rund 50 Prozent. Auf den ersten Blick erstaunlich ist, dass die Internet-

## 2,1 Millionen Neu- und Gebrauchtwagen wurden 2010 von Erstkäufern erworben.

nutzung beim Gebrauchtwagenkauf nach wie vor höher liegt als beim Neuwagenkauf. Dies erklärt sich aber damit, dass es bei Gebrauchtwagen im Internet mehrere „Typen“ von Informationsquellen gibt, bei Neuwagen im Prinzip dagegen nur eine „Art“.

### 8. Erst- und Vorbesitz

Es wurde schon erwähnt, dass man Fahrzeugkäufer in Vorbesitzkäufer, Erstkäufer und Zusatzkäufer einteilen kann. In *Grafik 19* ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Vergleich zu 2009 ist 2010 der Anteil der Erstkäufer beim Neuwagenkauf um 4 Prozent gewachsen, der Anteil der Zusatzkäufer lag bei den Gebrauchtwagenkäufern bei 13 Prozent, bei den Neuwagenkäufern hingegen bei 12 Prozent. Das heißt, dass der Anteil der Zusatzkäufer auf beiden Automärkten gewachsen ist. Dies ist sicherlich bedingt durch die Marktverschiebungen, die es wegen der Umweltprämie 2009 gab.

#### Die Erstkäufer

Der Erstkäuferanteil von 27 Prozent beim Gebrauchtwagenkauf lässt erahnen, dass die Erstkäufer eine ganz wichtige Käufergruppe für den Gebrauchtwagenmarkt sind. Denn bei 6,432 Millionen Besitzumschreibungen bedeutet dies, dass rund 1,737 Millionen Gebrauchte von Erstkäufern erworben wurden. Darüber hinaus kauften Erstkäufer 13 Prozent der Neuwa-

gen, was rund 379.000 Käufe waren. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und den Gebrauchtwagenmarkt muss man berücksichtigen, dass der Wunsch nach individueller Mobilität ein sehr dringlicher Wunsch ist. 2010 wurden, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, rund 2,116 Millionen Pkw von Erstkäufern gekauft. 2009 waren dies rund 1,848 Millionen, was bedeutet, dass die Erstkäufer etwa 14,5 Prozent mehr Fahrzeuge kauften, wohingegen der Gesamtmarkt um rund 5 Prozent zurückging. Die Bedeutung der Erstkäufer beim Fahrzeugkauf ist beachtlich und zeigt, dass das Automobil weiterhin attraktiv ist. Die Erstkäufer haben beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2010 durchschnittlich 4.780 Euro ausgegeben, das ist etwas mehr als 2009. Beim Neuwagenkauf gaben sie durchschnittlich 16.480 Euro aus, das sind 2.960 Euro weniger als 2009. Da lag die Summe bei 19.440 Euro.

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

#### Gebrauchtwagen-Erstkäuferanteil bleibt für die deutschen Marken wichtig

Für die deutschen Marken sind die Erstkäufer wieder eine wichtige Käufergruppe, denn der Erstkäuferanteil bei den deutschen Marken aller Gebrauchtfahrzeuge liegt bei rund 24 Prozent. Die Importmarken liegen in ihrem Anteil bei den Erstkäufern der Gebrauchtwagen bei rund 31 Prozent, was zum Vorjahr 5 Prozentpunkte mehr bedeutet. Beim Neuwagenkauf war der Unterschied der Erstkäuferanteile deutlicher. Nur 10 Prozent (2009:

7 %) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 16 Prozent (2009: 11 %).

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

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

#### Markentreue bei Gebrauchtwagenkäufern bleibt niedrig

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

ländischen Marken bei Gebrauchtwagen zusätzliche Käufer gewonnen haben.

#### Markentreue bei Neuwagenkauf gesunken

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

### 9. Der Vorwagen

#### 9.1 Gebrauchtwagenkäufer

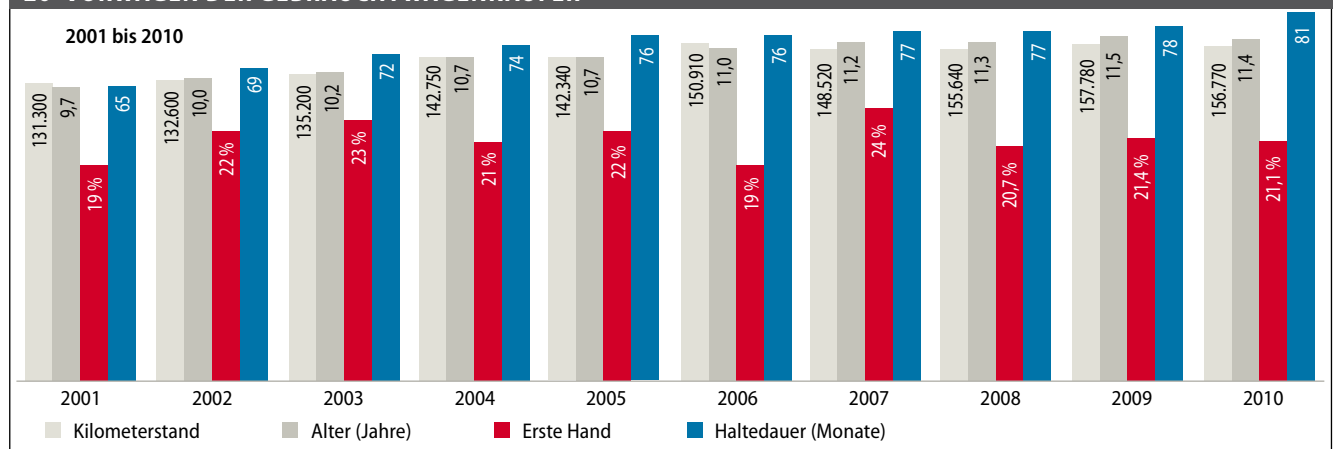
2010 wurden 40 Prozent (2009: 36 %) der Gebrauchtwagen von Erst- oder Zusatzkäufern erworben. 60 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer ersetzten mit dem Kauf ihres Fahrzeugs also ein anderes. Diese Vorwagen, das zeigt *Grafik 20*, waren im statistischen Durchschnitt 11,4 Jahre alt und so im Gegensatz zum Trend der letzten Jahre etwas jünger. Die Laufleistung der ersetzten Vorwagen betrug 156.770 Kilometer, etwas weniger als 2009. War der Vorwagen neu gekauft, lag das Durchschnittsalter bei 9,6 Jahren, die Laufleistung bei 141.210 Kilometern. Die entsprechenden Werte gebraucht gekaufter Vorwagen waren 11,9 Jahre und 160.960 Kilometer.

Nur 21 Prozent der abgegebenen Vorwagen hatte die jetzigen Gebrauchtwagenkäufer neu gekauft. Der Gebrauchtwagenmarkt 2010 ist erneut Wanderungsverlierer. 37 Prozent der Neuwagenkäufer mit Vorbesitz hatten ihren Vorwagen gebraucht gekauft.

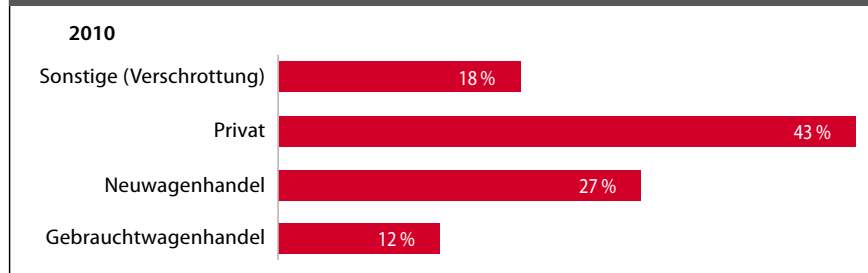
Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer lag 2010 mit 81,13 Monaten erneut auf einem Rekordniveau. Nur zur Erinnerung: Ende der 70er und Anfang der 80er Jahre lag diese Haltedauer unter drei Jahren, jetzt liegt sie bei über 6,75 Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen war auch im Jahr 2010 sehr groß. Neu gekaufte Vorwagen wurden 112 Monate gefahren. In diesem Zeitraum wurde eine Laufleistung von 141.210 Kilometern erbracht. Deutlich kürzer war die Haltedauer gebraucht gekaufter Vorwagen. Diese wurden nach 73 Monaten, in denen 79.460 Kilometer zurückgelegt wurden, durch ein gebrauchtes Nachfolge-Fahrzeug ersetzt.

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

### 20 VORWAGEN DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER



Nummer dieser Grafik bis 2009: 25 / Quelle: DAT



Nummer dieser Grafik bis 2009: 26 / Quelle: DAT

### Vorwagenerlös mehrheitlich zufriedenstellend

2.970 Euro erlösten die Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2010 für den verkauften Vorwagen. Dies war weniger als 2009 (3.250 Euro). Für neu gekaufte Vorwagen wurden dabei durchschnittlich noch 4.350 Euro bezahlt, für gebraucht gekaufte Vorwagen 2.550 Euro. Trotz des recht geringen Erlöses waren 82 Prozent der Vorwagenverkäufer mit dem erzielten Preis sehr zufrieden oder zumindest zufrieden. 18 Prozent der Vorwagenverkäufer waren dagegen weniger oder gar nicht zufrieden. Am zufriedensten waren erneut die Vorwagenverkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern, die ihr bisheriges Fahrzeug direkt an Privat verkauften (83 %). Am wenigsten zufrieden waren die Vorwagenverkäufer, die an einen Gebrauchtwagenhändler verkauften. 23 Prozent waren weniger oder gar nicht zufrieden. Deutlich besser schnitt der Neuwagenhandel ab, bei dem 18 Prozent weniger oder gar nicht zufrieden waren mit dem Preis, den sie dort erzielten. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab, dann waren die Verkäufer von BMW-Modellen, gefolgt von Verkäufern von VW- und Ford-Modellen mit einer durchschnittlichen Bewertung von rund 1,9 am zufriedensten, die Verkäufer von Opel-Modellen hingegen mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,0 am wenigsten mit dem erzielten Preis zufrieden.

### Weniger Verkaufsinserate in Printmedien

Nur noch 19 Prozent der Vorwagenverkäufer (2009: 20 %; 2008: 32 %) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in Printmedien. Die Nutzung des Internets für Inserate ist mit 18 Prozent gestiegen (2009: 16 %). 69 Prozent der Verkäufe wurden ohne Schaltung eines Inserats getätigt. Vorbesitzkäufer, die den neuen Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben allerdings in 43 Prozent der Fälle für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf. Käufer beim Neuwagenhandel inserierten zum Zwecke des Vorwagenver-

kaufs dagegen in 47 Prozent und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel in 49 Prozent der Fälle. Bei der zuletzt genannten Gruppe gab es im Vergleich zum Jahr 2009 mit einem Plus von 10 Prozent in 2010 einen weiteren Anstieg von 15 Prozent.

Wurde der Vorwagen auf dem Privatmarkt verkauft, dann inserierten 56 Prozent der Vorwagenverkäufer; wurde er dagegen an einen Neu- oder Gebrauchtwagenhändler verkauft oder in Zahlung gegeben, dann wurde nur in 4 Prozent beziehungsweise 5 Prozent der Fälle inseriert. Die 31 Prozent Vorwagenverkäufer, die inserierten, gaben durchschnittlich 1,7 (2009: 1,6) Inserate auf.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2010 zeigt **Grafik 21**. Wichtigste Abnehmergruppe waren private Käufer, an die 43 Prozent (2009: 33 %) der Vorwagen flossen; 27

Prozent (2009: 23 %) wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft und 12 Prozent (2009: 9 %) wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet. Die übrigen 18 Prozent (2009: 35 %) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutete.

### 9.2 Neuwagenkäufer

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

Das Durchschnittsalter der Vorwagen lag bei 7,7 Jahren und ist damit gegenüber 2009 enorm, um mehr als 2,5 Jahre, gesunken. Demgegenüber ist ebenso der durchschnittliche Kilometerstand des

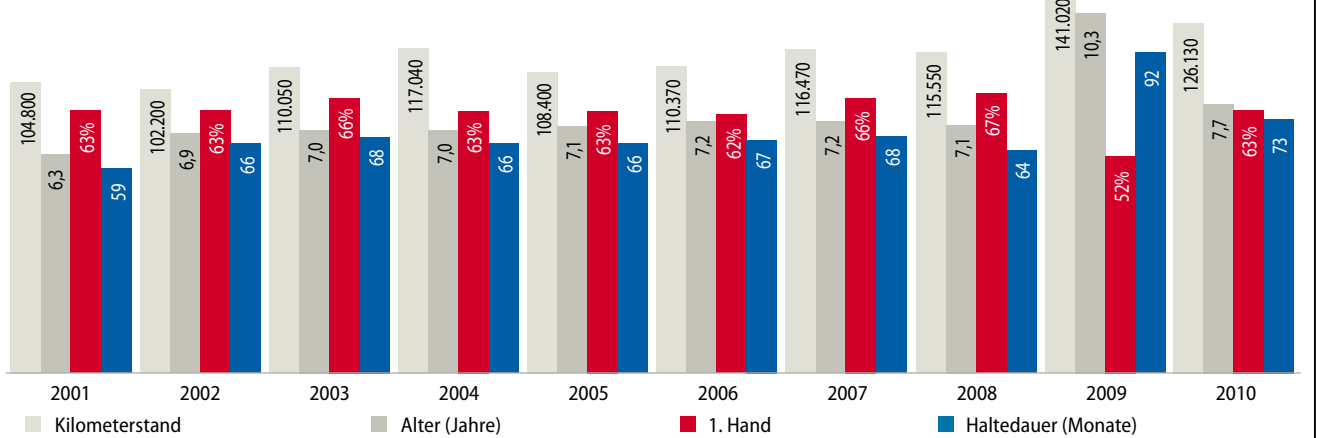
**40 %**  
der GW-Vorbesitzkäufer  
ersetzten ihren Vorwagen  
durch ein Modell der  
gleichen Marke.





## 22 VORWAGEN DER NEUWAGENKÄUFER

2001 bis 2010



Nummer dieser Grafik bis 2010: 27 / Quelle: DAT

**Der höchste Preis wurde für an NW-Händler abgegebene Vorwagen erzielt: 6.730 Euro**

Vorgängerautos bis zum Neuwagenkauf auf durchschnittlich 126.130 Kilometer gefallen; 2009 lag dieser Wert bei 141.020 Kilometern. Dies zeigt *Grafik 22*, die auch ausweist, dass die Vorwagen-Haltedauer gegenüber 2009 um zirka ein Fünftel gefallen ist und bei 73 Monaten lag. Dabei wurden die neu gekauften Vorwagen 71,4 Monate, die gebraucht gekauften 74,8 Monate gefahren.

Die Unterschiede beim Alter und der Laufleistung zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer sind in *Grafik 23* dargestellt.

Die Haltedauer des Vorwagens ist deutlich gesunken. Vergleicht man allein für die neu gekauften Vorwagen die Relation von Haltedauer und gefahrenen Kilometern, so wird der neue Wagen statistisch gesehen zwei Jahre früher angeschafft, was 25 Prozent weniger Haltedauer entspricht.

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

**Hohe Zufriedenheit mit Verkaufserlös**

Die Vorwagen der Neuwagenkäufer waren im Vergleich zu den Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer 3,7 Jahre jünger, die Laufleistung war rund 30.640 Kilometer niedriger. Dementsprechend lag der Durchschnittserlös für die Vorwagen der Neuwagenkäufer mit 6.250 Euro deutlich über dem, was für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer erzielt wurde. Der Erlös war deutlich niedriger als in den Vorjahren (2009: 6.900 Euro; 2008: 6.840 Euro; 2007: 6.730 Euro). Der höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt, die an den Neuwagenhändler abgegeben wurden (6.730 Euro). Bei Verkauf an Privat wurden im Mittel 5.250 Euro und an einen Gebrauchtwagen-

2009 und 2010

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 28 / Quelle: DAT

wagenhändler 6.210 Euro erzielt. Wie die Vorwagenverkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern, so waren auch die unter den Neuwagenkäufern mit dem Erlös für den Vorwagen mehrheitlich zufrieden. Die Zufriedenheit ist etwas gestiegen. 2009 waren 87 Prozent der Vorwagenverkäufer mit dem Verkaufserlös zufrieden, wobei 27 Prozent sogar sehr zufrieden waren. Die vergleichbaren Zahlen für 2010: 86 Prozent und davon 27 Prozent sogar sehr zufrieden. Nur 14 Prozent der Vorwagenverkäufer hatten wohl auf einen höheren als den tatsächlich erzielten Erlös gehofft und waren deshalb weniger zufrieden (13 %) oder gar nicht zufrieden (1 %). Die Zufriedenheitsquote zwischen dem Verkauf an Privat und dem Verkauf an den Neuwagenhandel lag mit 1,9 gleich. Mit dem beim Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler erzielten Erlös waren nur 8 Prozent aller Verkäufer sehr zufrieden, 61 Prozent werteten mit „zufrieden“. Insgesamt waren die Verkäufer mit den Verkäufen an die Gebrauchtwagenhändler am allerwenigsten zufrieden. Im Jahr 2010 lag der durchschnittliche Verkaufserlös der Neuwagenkäufer beim Verkauf ihres Vorwagens an Privat bei der niedrigsten Summe.

Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagen-Marke der Neuwagenkäufer, dann war die Bandbreite mit 1,6 bis 2,1 sehr markenabhängig (mit der Bedeutung 1 = sehr zufrieden, 2 = zufrieden, 3 = weniger zufrieden und 4 = gar nicht zufrieden). Ebenso gilt das für den Vorwagenverkauf bei den Gebrauchtwagenverkäufern. Hier lagen die Bewertungen zwischen 1,8 und

2,0. Betrachtet man allerdings den Mittelwert der Bewertung beim Vorwagenverkauf nach deutschen Herstellern und Importherstellern, ergibt sich kein nennenswerter Unterschied. Die Gebrauchtwagenverkäufer bewerten die Zufriedenheit beim Verkauf deutscher Automarken und Importmarken mit einem Mittelwert von 1,9 und auch die Neuwagenverkäufer jeweils mit 1,9. Legt man die Marke des gekauften Neufahrzeugs zugrunde, dann lag die Bandbreite der Bewertungen zwischen 1,7 und 2,0. Die Bewertung des Verkaufserlöses zwischen Männern und Frauen wich sowohl im Gebrauchtwagen- wie auch im Neuwagenbereich sehr wenig voneinander ab.

#### Neuwagenhandel mit Abstand größter Vorwagenabnehmer

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

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

#### Inzahlungnahmequote gestiegen

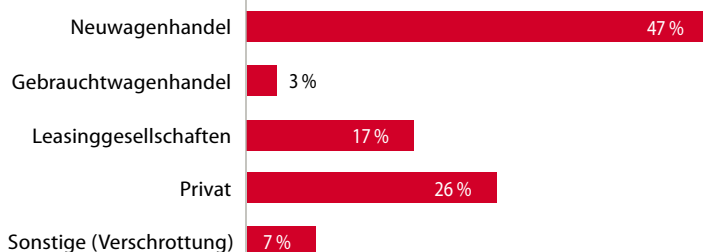
Der enorme Anstieg des Anteils der an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen von 22 Prozent auf 47 Prozent ist darauf zurückzuführen, dass im Vorjahr insgesamt 52 Prozent der Vorwagen verschrottet oder stillgelegt wurden. Die Inzahlungnahmequote neu gekaufter Vorwagen an den Neuwagenhandel lag bei 44 Prozent, bei den gebraucht gekauften Vorwagen sogar bei 51 Prozent. Hier ist allerdings zu erwähnen, dass 27 Prozent der neu erworbenen Fahrzeuge als Leasingfahrzeuge zurückgegeben wurden.

#### 26 Prozent der Vorwagen über Anzeigen verkauft

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

#### 24 DIE ABNEHMER DER VON NW-KÄUFERN ANGEBOTENEN GW

2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 29 / Quelle: DAT

### 10. Der Handel im Urteil der Käufer

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

#### Neuwagenkäufer sehr zufrieden

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

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

Zusatzkäufer und Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern werteten ihre Händler in diesem Jahr mit nur geringen Differenzen, lediglich die Art und Weise der Verkaufsabwicklung kam bei den Zusatzkäufern besser weg.

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

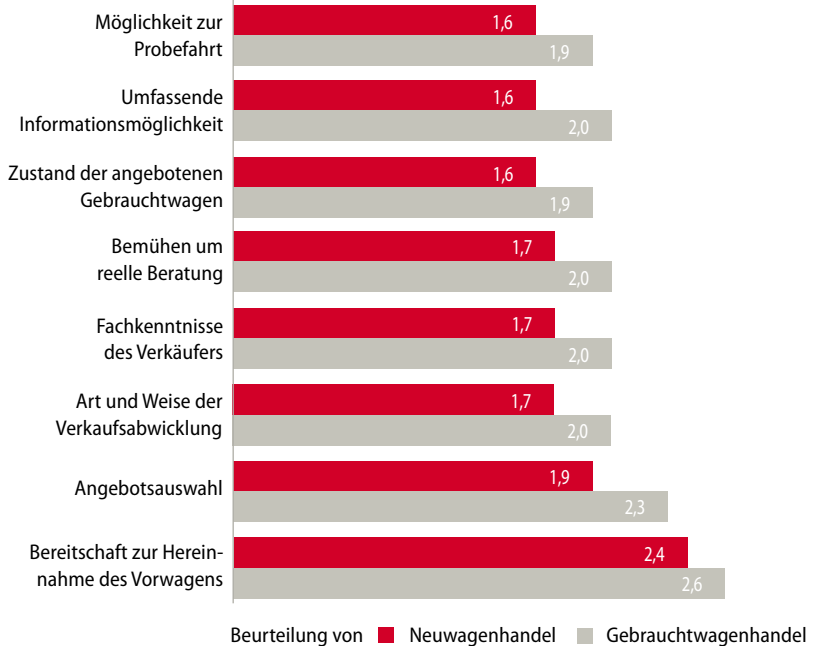
### 11. Fahrzeugfinanzierung

Nicht jeder der rund 9,348 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2010 war in der Lage, das von ihm gekaufte Fahrzeug aus Eigenmitteln zu finanzieren. 25 Prozent der Neuwagen- und 2 Prozent der Gebraucht-

## 25 HANDEL IM URTEIL DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER

2010

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

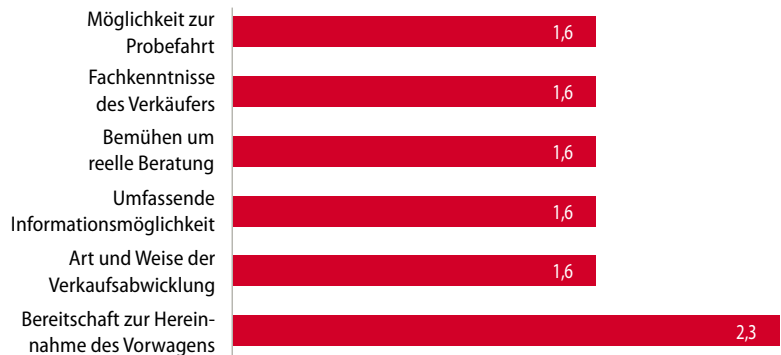


Nummer dieser Grafik bis 2009: 30 / Quelle: DAT

## 26 ZUFRIEDENHEIT DER NEUWAGENKUNDEN MIT NEUWAGENHANDEL

2010

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht



Nummer dieser Grafik bis 2009: 31 / Quelle: DAT

wagenkäufer haben sich entschlossen, ihr Fahrzeug zu leasen (2009: 20 % bzw. 1 %, 2008: 31 % bzw. 2 %). Der erhebliche Anstieg beim Leasing ist beachtlich und damit zu erklären, dass 2009 aufgrund der Umweltprämie mehr Privatkäufe stattfanden. In der Mehrzahl der Fälle nahmen die Käufer, die ihr Fahrzeug nicht aus Eigenmitteln bezahlen konnten, einen Kredit in Anspruch.

#### Fahrzeugfinanzierung über Kredit wieder gestiegen

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

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

Berücksichtigt man die jeweiligen An-





# 1,53 Mio.

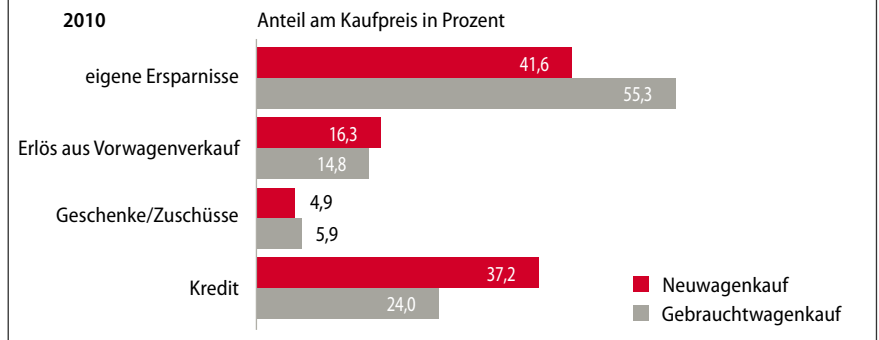
**Fahrzeugkäufer wussten nicht von Anfang an, ob sie sich einen Neu- oder Gebrauchtwagen kaufen.**

schaftungspreise, bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die Käufer bundesweit beim Neuwagenkauf 9.683 Euro (2009: 6.160 Euro) und beim Gebrauchtwagenkauf 2.110 Euro (2009: 1.960 Euro) Kredit aufgenommen haben. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleaste Neuwagen bei 26.030 Euro und der nicht geleaste Gebrauchtwagen bei 8.790 Euro lag.

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

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

## 27 NEUWAGEN- UND GEBRAUCHTWAGENFINANZIERUNG



Nummer dieser Grafik bis 2010: 32 / Quelle: DAT

## 12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

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

### Gebrauchtwagen als NW-Alternative

Wie beim Gebrauchtwagenkauf haben auch beim Neuwagenkauf zahlreiche Käufer darüber nachgedacht, ob sie ein neues oder gebrauchtes Fahrzeug kaufen. 26 Prozent der Neuwagenkäufer des Jahres 2010 (2009: 22 %, 2008: 24 %) haben auch mit dem Gedanken gespielt, sich kein neues, sondern ein gebrauchtes Fahrzeug anzuschaffen. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (32 %) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur durchschnittlich 14 Prozent der Käufer neuer Modelle der sogenannten Oberklasse-Marken dachten auch daran, sich statt eines Neufahrzeugs einen Gebrauchten zuzulegen.

Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, dann stand für rund 1,530 Millionen Fahrzeugkäufer des Jahres 2010 nicht von Anfang an fest, ob sie sich ein Neu-

oder ein Gebrauchtfahrzeug kaufen. Rund 758.160 (2009: 845.193) dieser zunächst unentschiedenen Käufer haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 771.840 (2009: 739.570) für einen Gebrauchten entschieden.

### Mehr Händlerkontakte vor NW-Kauf

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

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

Dabei hatten die Käufer von Neufahrzeugen deutscher Hersteller teils deutlich weniger Kontakte zu Händlern anderer Marken als die Käufer von Importmodellen. Die Käufer eines neuen BMW oder Mercedes hatten durchschnittlich nur 0,46 Kontakte zu Händlern anderer Marken, die Opel-Käufer durchschnittlich 0,73. Die Käufer japanischer Marken hingegen nahmen im Durchschnitt 0,90-mal Kontakt zu Händlern anderer Marken auf.

# Fahrzeugwartung und Kundendienstverhalten 2010

**SERVICE** – Das „Werkstätten-Sterben“ ist 2010 deutlich zurückgegangen.

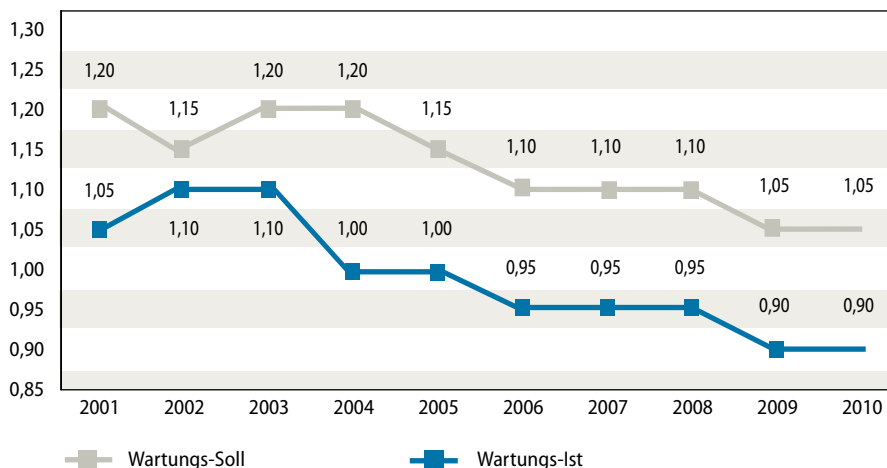
**D**as seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ hat sich 2010 sehr minimiert. Das Minus liegt in der Gesamtzahl bei nur noch 0,6 Prozent, bei den Markenbetrieben bei nur noch 0,8 Prozent und bei den freien Betrieben bei nur noch 0,5 Prozent. Gab es 2004 noch 41.700 Kfz-Betriebe, darunter 20.120 Markenwerkstätten, so waren es 2005 nur noch 40.800 Betriebe, darunter in Folge der GVO aber 20.600 Markenbetriebe. 2007 waren es 39.750 Kfz-Betriebe, darunter 19.700 Markenbetriebe, und 2008 dann 39.100 Kfz-Betriebe, davon 18.900 Markenbetriebe. Im Jahr 2009 hatten wir laut ZDK insgesamt 38.300 Kfz-Betriebe, darunter 18.250 Markenbetriebe und 20.050 freie Betriebe. Im Jahr 2010 sind es insgesamt 38.050 Kfz-Betriebe, davon 18.100 Markenbetriebe und 19.950 freie Betriebe. Damit ist der Trend der letzten Jahre annähernd gestoppt. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung des Werkstättennetzes, insbesondere bezüglich der Anzahl der Markenwerkstätten und der freien Werkstätten, sind die Ergebnisse der DAT-Untersuchung über das Reparatur- und Wartungsverhalten der deutschen Autofahrer zu sehen. Das gilt besonders für die Veränderungen der Marktanteile bei der Wartung und Reparatur der Fahrzeuge.

## 1. Wartungsbewusstsein

Es gibt ein Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die aufgrund der Empfehlungen der Hersteller/Importeure hätten durchgeführt werden sollen. Da die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, ergibt sich beim Wartungs-Soll ein Zusammenhang mit der jährlichen Fahrleistung. Im Laufe der letzten Jahre haben die Hersteller/Importeure die Wartungsintervalle



2001 bis 2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 33 / Quelle: DAT

**38.050**

**Kfz-Betriebe gab es 2010,  
darunter 18.100 Marken-  
und 19.950 freie Betriebe.**

immer mehr verlängert, was das Wartungs-Soll kleiner werden lässt. Die etwas gestiegenen Laufleistungen im Jahr 2010 bewirkten, dass das Wartungs-Soll gleich geblieben ist. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung wurde die Zahl der tatsächlich pro Pkw durchgeführten Wartungsarbeiten, also das Wartungs-Ist, ermittelt. Aus der Differenz von Wartungs-Soll und Wartungs-Ist ergibt sich das Wartungsdefizit. **Grafik 28** zeigt, dass sich das Wartungsdefizit in den letzten vier Jahren nicht weiter vergrößert hat.

#### Werkstätten profitieren von komplizierter Technik

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

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

Die Zukunft des Wartungsmarktes wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen und der komplizierten Technik, sondern auch von der wirtschaftlichen Situation der Fahrzeughalter bestimmt. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den in Zukunft steigenden Kraftstoffkosten beeinflusst werden, können dazu führen, dass ein Teil der



**29 HÄUFIGKEIT DER VERSCHIEDENEN WARTUNGSARBEITEN**

2001 bis 2010 Basis: Pkw-Bestand

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 34 / Quelle: DAT

Autofahrer versucht, durch einen „großzügigen“ Umgang mit der Wartung ihres Fahrzeugs Unterhaltskosten einzusparen. Im Jahr 2010 haben 31 Prozent der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Dieser Anteil ist zwar niedriger als 2009 (32 %), aber im Interesse der Verkehrs- und Betriebssicherheit immer noch viel zu hoch.

**2. Der Wartungsbereich**
**2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten**

Erstmals für das Jahr 2007 hat das Kraftfahrt-Bundesamt Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. Im Jahr 2009 nannte das Kraftfahrtbundesamt einen Pkw-Fahrzeugbestand von 41.737.627 und für das Jahr 2010 eine Zahl von 42.301.563. Das heißt, der Bestand ist um 1,4 Prozent gewachsen. Da aber auch an vorübergehend stillgelegten Fahrzeugen nach deren Wiederezulassung Arbeiten durchgeführt werden, ist der Bestand einschließlich der vorübergehenden Stilllegungen Basis für die Berechnung der Anzahl der Arbeiten, die insgesamt an den Fahrzeugen durchgeführt wurden. Die Zahlen der Stilllegungen von 2007 wurden mit den Bestandssteigerungen 2008, 2009 und 2010 hochgerechnet.

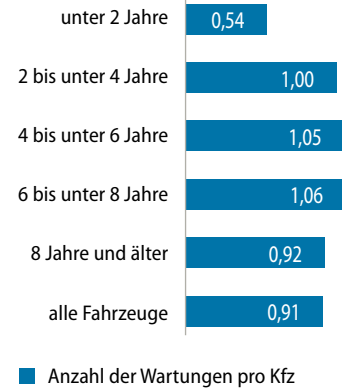
Wie **Grafik 29** zeigt, wurden 2010 je Pkw 0,91 Wartungsarbeiten durchgeführt, deutlich mehr als noch 2009 (0,87). Das hat sich in der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten niedergeschlagen: Die Durchführung großer Inspektionen stieg von 38 Prozent (2009) auf 39 Prozent (2010). Durch den (einschließlich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

**Wartungshäufigkeit auch altersabhängig**

Die Wartungsintervalle sind bei jungen Fahrzeugen länger als bei älteren Fahrzeugen. Auch ist der Anteil bordeigener Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst anzeigen, bei jungen Fahrzeugen höher als bei älteren. Deshalb ist es ganz normal, dass an den maximal zwei Jahre alten Fahrzeugen mit Abstand die wenigsten Arbeiten durchgeführt wurden, wie **Grafik 30** verdeutlicht. Bei den Fahrzeugen mit über sechs Jahren hat sich die Verringerung der Wartungshäufigkeit fortgesetzt. Doch die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten ist allein nur wenig aussagekräftig, denn mit zunehmendem Fahrzeugalter gibt es Verschiebungen in der Art der durchgeführten Arbeiten. So lassen zum Beispiel die Halter von acht Jahre alten und älteren Fahrzeugen wesentlich seltener eine große Inspektion durchführen als die Halter von Fahrzeugen, die zwei bis acht Jahre alt sind. **Grafik 31** zeigt den Unterschied zwischen neu gekauften, 2010 im Schnitt 5,0 Jahre alten (2009: 4,9), und gebraucht gekauften, 2010 im Schnitt 9,1 Jahre alten (2009: 9,8) Fahrzeugen. Bei den neu gekauften Autos ging die Durchführung einer großen Inspektion etwas zurück, die Durchführung einer kleinen Inspektion stieg dagegen. Auch beim Motortest und bei den sonstigen Inspektionen gab es eine Steigerung. Bei den gebraucht gekauften und damit älteren Fahrzeugen werden mehr Motortests und weiterhin deutlich mehr sonstige Inspektionen durchgeführt als bei den neu gekauften Fahrzeugen; aber auch die Gebrauchtwagenfahrer veränderten ihr Wartungsverhalten. Im Vergleich zum Vorjahr wurden von den Fahrzeughaltern insgesamt mehr Wartungsarbeiten durchgeführt. Waren es 2009 noch 0,87 Wartungen pro Fahrzeug, so waren es im Jahr 2010 doch immerhin 0,91.

**30 WARTUNGSHÄUFIGKEIT**

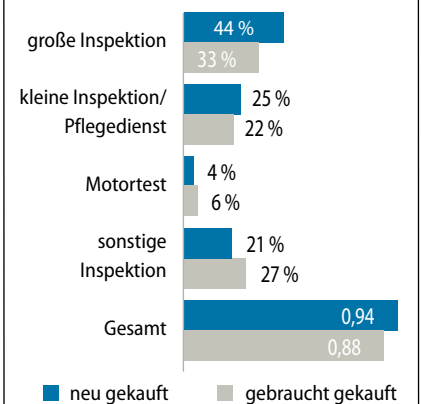
nach Kfz-Alter 2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 35 / Quelle: DAT

**31 WARTUNGSVERHALTEN**

der Kfz-Halter 2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 36 / Quelle: DAT

**2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten**

Wie in **Grafik 32** zu sehen, waren 2010 die Vertragswerkstätten die Gewinner bei der Durchführung von Wartungsarbeiten. Mit 62 Prozent Marktanteil haben sie 1 Prozent gewonnen. Verloren haben dagegen die sonstigen Werkstätten, deren Marktanteil um 3 Prozent auf 30 Prozent gefallen ist. Wenn man in **Grafik 32** die Entwicklung in den letzten zehn Jahren betrachtet, dann ist diese Verschiebung der Marktanteile zwischen den freien und sonstigen Werkstätten und den Vertragswerkstätten bereits seit längerem feststellbar. Der Grund dafür liegt sicherlich in dem grundlegenden Trend des immer weiter steigenden Fahrzeugalters vor allem bei den gebraucht gekauften Pkw. Letztere waren 2010 zwar durchschnittlich 0,7 Jahre jünger als noch 2009. Die neu gekauften Fahrzeuge 2010 liegen jedoch mit einem durchschnittlichen Alter von 5,0 Jahren um 0,1 Jahre über dem Wert von 2009.

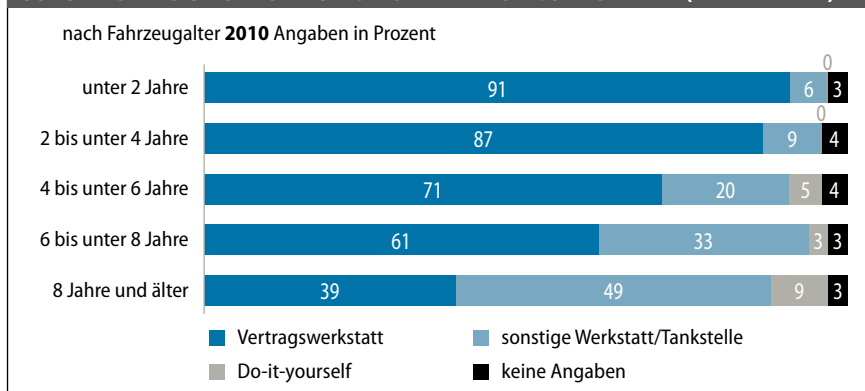
Die Entwicklung der Marktanteile in den letzten drei Jahren ist auch bestimmt

## 32 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGSARBEITEN

2001 bis 2010	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100 %									
Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Vertragswerkstatt	66 %	66 %	59 %	60 %	63 %	61 %	65 %	62 %	61 %	62 %
sonstige Werkstatt	21 %	21 %	26 %	28 %	26 %	27 %	24 %	29 %	33 %	30 %
Tankstelle	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %
selbst ohne fremde Hilfe	4 %	3 %	3 %	2 %	2 %	3 %	1 %	2 %	3 %	3 %
mit Hilfe eines Bekannten	3 %	4 %	4 %	4 %	5 %	3 %	4 %	3 %	3 %	1 %
keine Angaben	5 %	6 %	7 %	5 %	4 %	6 %	5 %	3 %	0 %	3 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 37 / Quelle: DAT

## 33 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGSARBEITEN (PKW-ALTER)



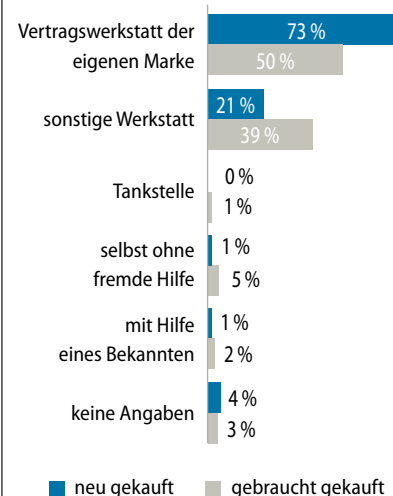
Nummer dieser Grafik bis 2009: 38 / Quelle: DAT

## WARTUNGSBEREICH

### 34 ORT DER DURCHFÜHRUNG

von Wartungsarbeiten NW und GW 2010

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



Nummer dieser Grafik bis 2009: 39 / Quelle: DAT

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

Entscheidenden Einfluss auf den Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten hat das Fahrzeugalter. Je älter die Fahrzeuge sind, desto seltener werden Vertragswerkstätten aufgesucht. Wie schon

**0,91**  
Wartungsarbeiten je Pkw wurden 2010 durchgeführt – 2009 waren es nur 0,87.

in den Jahren zuvor wurden die unter 2 Jahre alten Fahrzeuge auch 2010 weit überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Wie **Grafik 33** deutlich zeigt, verlagern sich die Wartungsarbeiten mit dem Fahrzeugalter. Ab dem achten Jahr liegt der Anteil der sonstigen Werkstätten mit 49 Prozent (200: 56 %) deutlich über dem Anteil der Vertragswerkstätten, die in dem Segment 2010 auf 39 Prozent (2009: 33 %) kamen.

Auch **Grafik 34**, in der die Marktanteile der Teilmärkte in Abhängigkeit davon dargestellt sind, ob das Fahrzeug von seinem Besitzer neu oder gebraucht gekauft wurde, zeigt diese Verschiebung in den Marktanteilen. Das unterschiedliche Durchschnittsalter neu und gebraucht gekaufter Fahrzeuge wurde schon erwähnt. 73 Prozent der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, ließen 2010 Wartungsarbeiten in einer Vertragswerk-



statt durchführen. War das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei 50 Prozent, 1 Prozent höher als im Jahr 2009.

### Ältere Fahrzeughalter warten selten in Eigenregie

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

### 2.2.1 Große Inspektion

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

**39 %**  
der Pkw-Halter ließen  
2010 eine große  
Inspektion durchführen.

Fahrzeughalter ein entscheidendes Kriterium dafür ist, wo Arbeiten durchgeführt werden, erklärt sich diese Differenz sehr einfach mit eben dem Fahrzeughalter.

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

Euro zu 73,8 Prozent. Sie ließen damit am häufigsten in Vertragswerkstätten warten. Die großen Inspektionen wurden zu nur 56 Prozent in Vertragswerkstätten durchgeführt, wenn das Einkommen zwischen 1.500 und 1.999 Euro lag, und nur zu 47 Prozent, wenn das Einkommen unter 1.000 Euro lag. Männer beauftragten mit der Durchführung der großen Inspektion zu 69 Prozent eine Vertragswerkstatt, Frauen ebenfalls zu 69 Prozent. Letztere beauftragten zu 21 Prozent sonstige Werkstätten, Männer nur zu 19 Prozent.

### Verlust für sonstige Werkstätten und Vertragswerkstätten

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

### 35 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER GROSSEN INSPEKTION

2001 bis 2010	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine große Inspektion durchführen ließen = 100 %									
Ort der Durchführung der großen Inspektion	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Vertragswerkstatt	77 %	75 %	73 %	69 %	76 %	71 %	72 %	69 %	71 %	69 %
sonstige Kfz-Werkstatt	15 %	16 %	18 %	23 %	19 %	23 %	20 %	24 %	26 %	24 %
Tankstelle	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
selbst ohne fremde Hilfe	3 %	2 %	2 %	2 %	0 %	1 %	1 %	1 %	2 %	3 %
mit Hilfe eines Bekannten	2 %	2 %	2 %	1 %	2 %	3 %	3 %	3 %	1 %	1 %
keine Angaben	2 %	5 %	5 %	5 %	3 %	2 %	4 %	2 %	0 %	3 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 40 / Quelle: DAT



### 2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

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

Anders als bei der großen Inspektion haben bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Vertragswerkstätten der Importeure gegenüber 2009 (65 %) gewonnen, die der deutschen Hersteller ebenso, allerdings erheblich mehr, ganze 8 Prozent zum Vorjahr (2009: 58 %). Was für die große Inspektion gilt, gilt auch für die kleine Inspektion/den Pflegedienst: Das Fahr-

zeugalter hat wesentlichen Einfluss darauf, wo die Arbeiten durchgeführt werden. So hatten die Vertragswerkstätten bei den maximal vier Jahre alten Fahrzeugen einen Anteil von 90 Prozent, bei den acht Jahre und älteren nur noch 40 Prozent.

Frauen beauftragten zu 63 Prozent eine Vertragswerkstatt und zu 27 Prozent eine sonstige Werkstatt, was für Letztere einen Anteilsverlust von 14 Prozent bedeutet. Die Vergleichswerte für Männer waren 70 Prozent für Vertragswerkstätten und 20 Prozent für sonstige Werkstätten, was nahezu unveränderte Werte zum Vorjahr sind.

### 2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen Inspektionen ersetzen vor allem die Halter älterer Fahrzeuge häufig durch sonstige Inspektionen oder Motortests. Mit Angeboten wie Urlaubs- oder Winter-Checks haben sich die Werkstätten auf diese Verhaltensweise eingestellt. Wie sehr das Fahrzeugalter Einfluss auf die Durchführung einer sonstigen Inspektion/eines Motortests hat, zeigt sich darin, dass solche Arbeiten an wenigstens sechs Jahre alten Fahrzeugen mehr als doppelt so häufig durchgeführt wurden wie an

den unter vier Jahre alten Fahrzeugen. Wie **Grafik 37** zeigt, wurden 2010 diese Arbeiten zu 47 Prozent in einer Vertragswerkstatt und zu 41 Prozent in einer sonstigen Werkstatt durchgeführt. Dabei haben die Vertragswerkstätten zum Vorjahr nichts eingebüßt und die sonstigen Werkstätten 4 Prozent verloren.

### 2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

230 Euro gaben die Fahrzeughalter 2010 im Durchschnitt für die Wartung ihres Fahrzeugs aus, das ist mehr als im Jahr zuvor (228 Euro). Dies hängt sicherlich damit zusammen, dass die Zahl der Wartungshäufigkeit insgesamt von 0,87 auf durchschnittlich 0,91 Wartungsarbeiten pro Pkw (**Grafik 30**) angestiegen ist.

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

Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2010 bei 14.800 Kilometern lag, dann ergibt sich wie 2008 und 2009 ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,6 Cent pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren. Den höchsten Aufwand hatten wieder die vier bis unter sechs Jahre alten Fahrzeuge. Gestiegen ist der Betrag, den die Halter von Fahrzeugen ab einem Alter von mehr als acht Jahren in die Wartung investiert haben. Dies waren 2009 noch durchschnittlich 216 Euro, 2010 sind es 219 Euro (**Grafik 38**). Vor etwa 25 bis 30 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters

### 36 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER KLEINEN INSPEKTION

2001 bis 2010	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine kleine Inspektion durchführen ließen = 100 %									
Ort der Durchführung der kleinen Inspektion	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Vertragswerkstatt	66 %	65 %	57 %	59 %	60 %	61 %	68 %	66 %	61 %	68 %
sonstige Kfz-Werkstatt	18 %	19 %	25 %	27 %	24 %	24 %	23 %	25 %	29 %	25 %
Tankstelle	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %
selbst ohne fremde Hilfe	5 %	3 %	5 %	3 %	4 %	3 %	0 %	3 %	2 %	2 %
mit Hilfe eines Bekannten	3 %	5 %	5 %	4 %	5 %	4 %	4 %	1 %	8 %	2 %
keine Angaben	7 %	8 %	8 %	6 %	6 %	8 %	4 %	5 %	0 %	2 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 41 / Quelle: DAT

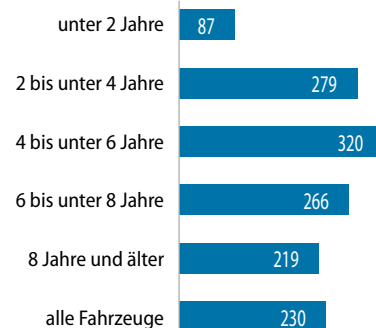
### 37 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER SONSTIGEN INSPEKTION/MOTORTEST

2001 bis 2010	Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum sonstige Inspektionen/Motortests durchführen ließen = 100 %									
Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Vertragswerkstatt	48 %	53 %	43 %	51 %	48 %	47 %	51 %	52 %	47 %	47 %
sonstige Kfz-Werkstatt	31 %	32 %	38 %	33 %	36 %	35 %	32 %	40 %	45 %	41 %
Tankstelle	2 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %
selbst ohne fremde Hilfe	6 %	3 %	4 %	3 %	4 %	4 %	4 %	2 %	5 %	4 %
mit Hilfe eines Bekannten	5 %	4 %	5 %	6 %	7 %	5 %	4 %	3 %	2 %	2 %
keine Angaben	8 %	8 %	9 %	6 %	4 %	9 %	6 %	3 %	0 %	5 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 42 / Quelle: DAT

### 38 WARTUNGS-AUFWAND

2010 nach Kfz-Alter in Euro



Nummer dieser Grafik bis 2009: 43 / Quelle: DAT

kurz vor der Verschrottung. Da die „Lebenserwartung“ der Fahrzeuge auf über zwölf Jahre gestiegen ist, lohnt es sich für die Fahrzeughalter, auch in den Werterhalt dieser Fahrzeuge zu investieren.

In Abhängigkeit von der Fahrzeugmarke lag der Wartungsaufwand zwischen 172 Euro und 341 Euro. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2010 durchschnittlich 241 Euro für die Fahrzeugwartung im Vergleich zu 2009 (238 Euro) aus; die Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge investierten mit 219 Euro den gleichen Betrag wie 2009. Je höher die Laufleistung des Fahrzeugs, desto höher war tendenziell auch der Wartungsaufwand. Bei einer Jahresfahrleistung von unter 10.000 Kilometern erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 3,0 Cent; lag die Jahresfahrleistung über 30.000 Kilometern, gaben die Fahrzeughalter nur 1,3 Cent pro gefahrenem Kilometer aus. Die vorstehend genannten Daten zum Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber an nur 69 Prozent der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 333 Euro oder 2,3 Cent pro gefahrenem Kilometer lag (2009: 361 Euro; 2,5 Cent/km).

#### 2.4 Ölwechselgewohnheiten

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

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

#### Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

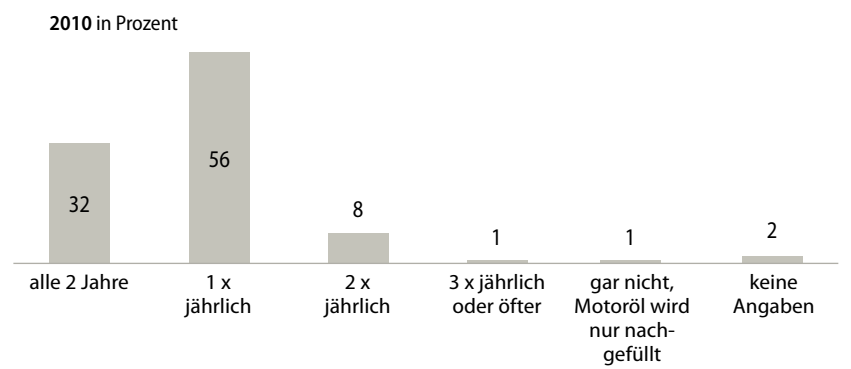
Der Gesamt-Werkstättenanteil an den Ölwechseln liegt 2010, wie aus **Grafik 40** ersichtlich, bei 85 Prozent und ist damit weiter angestiegen.

Autoschnelldienste und Tankstellen, die bei Wartungsarbeiten insgesamt nahezu bedeutungslos sind, haben 2010 für das Durchführen des Ölwechsels 2 Prozentpunkte hinzugewonnen und führten bun-

desweit 4 Prozent aller Ölwechsel durch. Der Do-it-yourself-Bereich hat beim Ölwechsel eine deutlich größere Bedeutung als bei der Fahrzeugwartung. 10 Prozent (2009: 15 %) der Ölwechsel wurden 2010 in Eigenregie durchgeführt; das sind erheblich weniger als noch in 2009. Häufig wird zwischen den Ölwechseln auch Motoröl nachgefüllt, was insbesondere bei älteren Fahrzeugen oft erforderlich ist. Dieses Nachfüllen erledigen, entsprechend **Grafik 41**, die Halter mehrheitlich selbst.

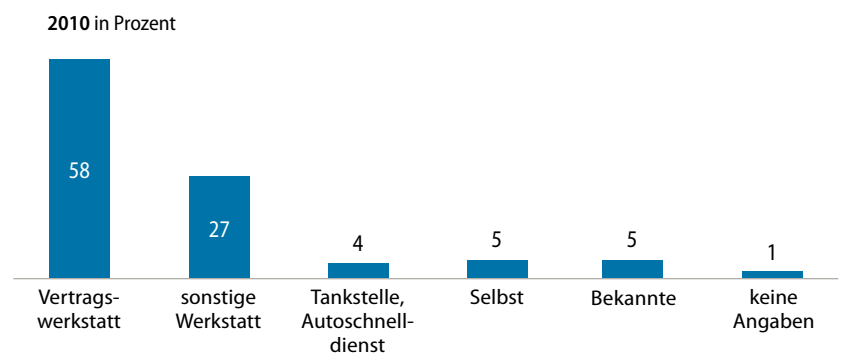
Wie Wartungs- und Reparaturarbeiten werden auch Ölwechsel mit zunehmendem Fahrzeugalter immer seltener in Vertragswerkstätten durchgeführt. So lag deren Marktanteil bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen bei 85 Prozent (2009: 83 %); ganz kontinuierlich sinkt dieser Anteil auf 32 Prozent (2009: 28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

### 39 HÄUFIGKEIT DES ÖLWECHSELS



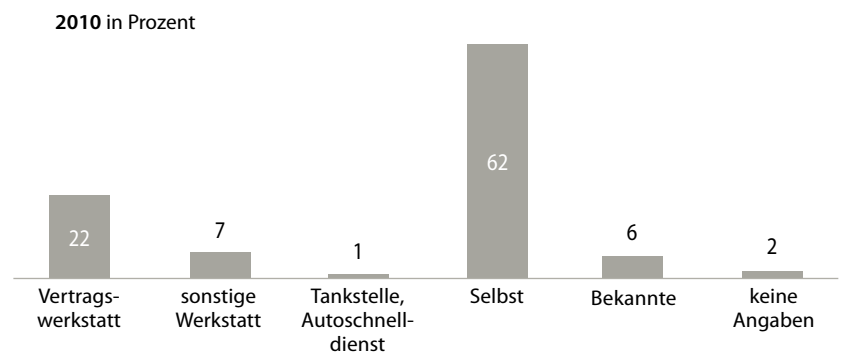
Nummer dieser Grafik bis 2009: 44 / Quelle: DAT

### 40 ÖLWECHSEL FÜHRT DURCH

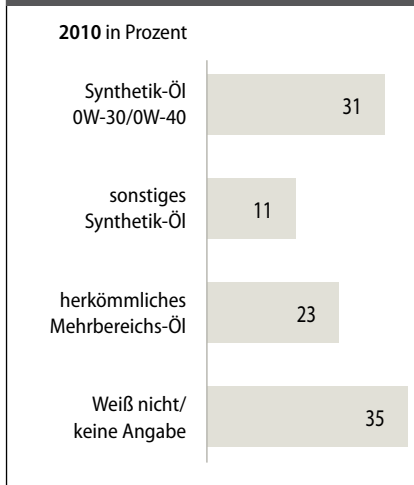


Nummer dieser Grafik bis 2009: 45 / Quelle: DAT

### 41 NACHFÜLLEN VON ÖL DURCH



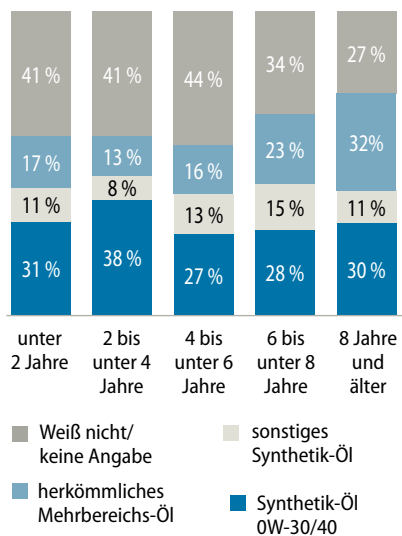
Nummer dieser Grafik bis 2009: 46 / Quelle: DAT

**42 VERWENDETE ÖLSORTEN**

Nummer dieser Grafik bis 2009: 47 / Quelle: DAT

**43 VERWENDETE ÖLSORTE**

2010 nach Fahrzeugalter



Nummer dieser Grafik bis 2009: 48 / Quelle: DAT

nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors seines Fahrzeugs eingefüllt wurde. Je nach Fahrzeugalter wissen zwischen 27 bis 44 Prozent der Nutzer nicht, welche Motorölsorte sie allgemein verwenden. (Grafik 43)

**3. Instandsetzungsbereich****3.1 Verschleißreparaturen sind wieder angestiegen**

Nachdem es den Herstellern/Importeuren gelungen war, die Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate zu verlängern – mit der Folge, dass die Zahl der Verschleißreparaturen je Pkw und Jahr immer weiter zurückging –, ist sie 2010 mit 0,67 derartigen Reparaturen pro Pkw angestiegen. (Grafik 44). Das Durchschnittsalter des Pkw-Bestands lag im Jahr 2010 bei 8,3 Jahren und ist damit wieder gestiegen. Dies erklärt zum Teil einen Anstieg der Verschleißreparaturen. Man kann mutmaßen, dass die Fahrzeughalter die eine oder andere eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen ließen.

**44 HÄUFIGKEIT VON VERSCHLEISSREPARATUREN**

2001 bis 2010 Basis: Pkw-Bestand

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 49 / Quelle: DAT

## 172-341 Euro gaben Fahrzeughalter 2010 für die Wartung aus.

10 Prozent der Ölwechsel durchführten, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen dagegen auf 52 Prozent kommen. Ähnlich entwickelte sich der Do-it-yourself-Anteil, der von 5 Prozent bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf 16 Prozent (2009: 27 %) bei achtjährigen und älteren Fahrzeugen stieg.

**Motorölsorte oft unbekannt**

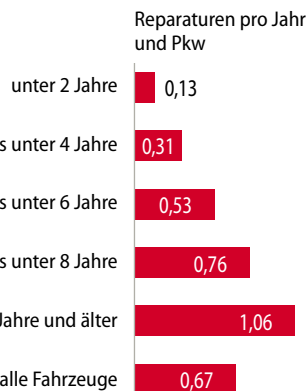
Ein qualitativ hochwertiges Öl scheint für die Fahrzeughalter (oder auch die Werkstätten) wichtig zu sein. Der Anteil liegt nach wie vor bei über 40 Prozent und blieb gegenüber dem Vorjahr unverändert. Wie auch schon 2009 gaben 2010 42 Prozent der Halter an, dass der Motor ihres Fahrzeugs mit Synthetik-Öl geschmiert wird (Grafik 42). In den drei Jahren zuvor waren dies 42 Prozent, 46 Prozent und 47 Prozent. Mehr als jeder dritte Fahrzeughalter (35 %) konnte oder wollte abermals





#### 45 INSTANDSETZUNGEN

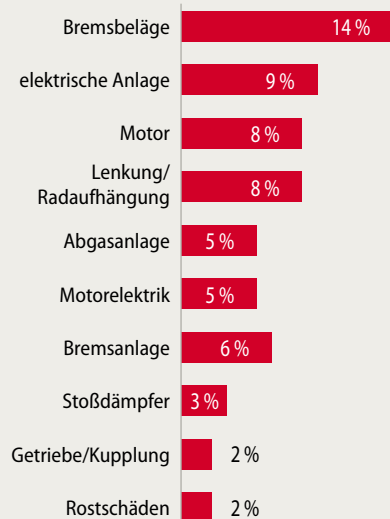
nach Kfz-Alter 2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 50 / Quelle: DAT

#### 46 HÄUFIGKEIT VON

Austausch- und Reparaturarbeiten 2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 51 / Quelle: DAT

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

#### Mehr Verschleiß bei älteren Fahrzeugen

Grafik 45 zeigt die Häufigkeit von Verschleißreparaturen je Pkw in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter. Sehr deutlich wird, dass

#### 47 EINFLUSS DES FAHRZEUGALTERS AUF SCHADENSHÄUFIGKEIT

2010 Mehrfachnennungen sind möglich

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 52 / Quelle: DAT

#### 48 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER VERSCHLEISSREPARATUREN

2001 bis 2010

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

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

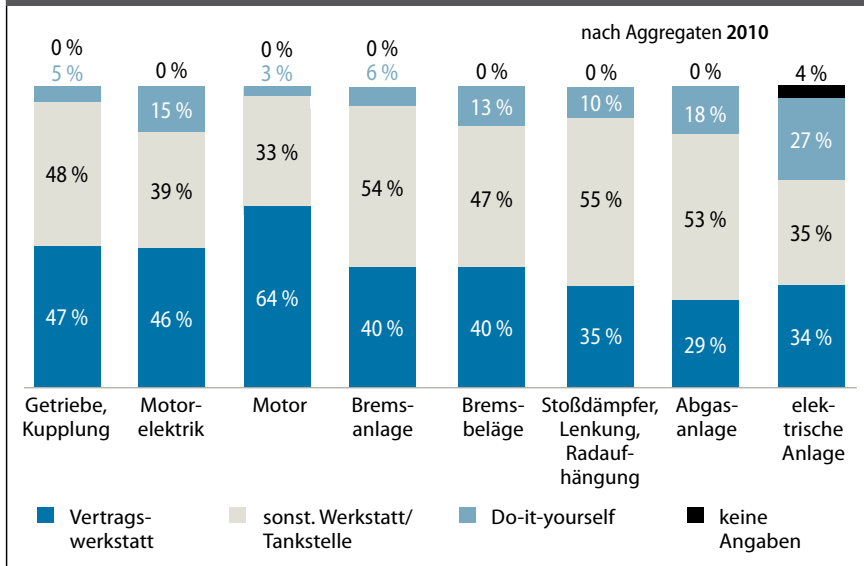
Nummer dieser Grafik bis 2009: 53 / Quelle: DAT

ein steigendes Fahrzeugalter mehr Reparaturen zur Folge hat. Der Anstieg ab dem vierten Jahr war vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen, Reparaturen an der Bremsanlage und am Getriebe, Reparaturen am Motor und auf häufigere Störungen an den Abgasanlagen zurückzuführen. Für den weiteren Anstieg der Reparaturquote ab dem sechsten Jahr sind auch die Reparaturen an der elektrischen Anlage und der Motorelektrik verantwortlich.

Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen und Aggregaten ist in Grafik 46 abgebildet, wobei der Ersatz von Bremsbelägen und die Beseitigung von Störungen in der elektrischen Anlage auch im Jahr 2009 die Spitzenplätze einnahmen. Der Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenshäufigkeit der wesentlichen Aggregate und Verschleißteile ist in Grafik 47 zu sehen.



## 49 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON INSTANDSETZUNGSARBEITEN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 54 / Quelle: DAT

## 51 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON REPARATUREN

nach Fahrzeugverkauf 2010

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

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 56 / Quelle: DAT

## Je 43 % der Pkw-Besitzer wählen für Verschleißreparaturen die Vertrags- oder eine sonstige Werkstatt.

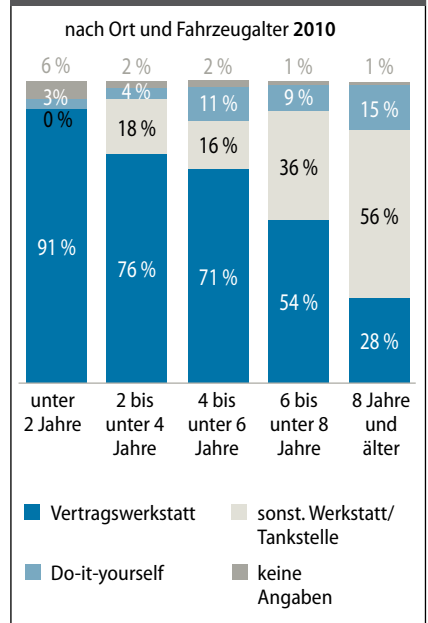
### 3.2 Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen ist konstant

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

**Grafik 49** zeigt, wie sich die Marktanteile bei der Durchführung von Verschleißreparaturen an den einzelnen Aggregaten darstellen. Dabei fällt auf, dass die sonstigen Werkstätten bei Reparaturen an der Bremsanlage und beim Ersetzen der Bremsbeläge, bei Schäden an den Stoßdämpfern, der Lenkung und an der Radaufhängung, aber auch bei Reparaturen der Abgasanlage besonders gut abschneiden. Gerade sogenannte Autoschnelldienste bieten viele dieser Arbeiten zu für Autofahrer attraktiven „Paketpreisen“ an.

Wie bei der Fahrzeugwartung werden auch bei der Beseitigung von Verschleißschäden mit zunehmendem Fahrzeugalter tendenziell immer mehr Arbeiten von sonstigen Werkstätten oder im Do-it-yourself durchgeführt (**Grafik 50**). Bei über 69 Prozent liegt der Vertragswerkstätten-Anteil bei den unter acht Jahre alten Fahrzeugen;

## 50 REPARATURDURCHFÜHRUNG



Nummer dieser Grafik bis 2009: 55 / Quelle: DAT

sind die Fahrzeuge mindestens acht Jahre alt, haben diese Betriebe nur noch einen Anteil von 28 Prozent. Sehr unterschiedlich verhalten sich die Halter neu bzw. gebraucht gekaufter Fahrzeuge (**Grafik 51**). Da die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt rund fünf, die gebraucht gekauften dagegen über neun Jahre alt waren, ist dieser Unterschied vornehmlich auf das Fahrzeugalter zurückzuführen.

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

Das verfügbare Haushaltseinkommen scheint nicht mehr entscheidend dafür zu sein, wo repariert wird. Lag das Nettoeinkommen zwischen 1.000 und 1.500 Euro, dann wurden die Vertragswerkstätten bei 49 Prozent der Arbeiten beauftragt, Halter mit einem Einkommen über 1.500 bis 1.999 Euro beauftragten Vertragswerkstätten zu 17 Prozent mit diesen Arbeiten.

Wie auch bei der Durchführung der großen Inspektion im Wartungsbereich lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei den deutschen Marken bei Verschleißreparaturen unter dem der Importmarken. Der

Unterschied war mit 40 Prozent zu 48 Prozent geringer als bei den Wartungsarbeiten.

### 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug ist 2010 gestiegen und auch der finanzielle Aufwand für diese Reparaturen stieg durchschnittlich. Während die Fahrzeughalter 2009 durchschnittlich noch 172 Euro investierten, wendeten die Fahrzeughalter 2010 je Fahrzeug 201 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden auf (Grafik 52). Diese 201 Euro bedeuten bei der Jahresfahrleistung von 14.800 Kilometern einen Reparaturaufwand von 1,4 Cent pro Kilometer, deutlich höher zu 2009, als die Jahreslaufleistung niedriger war.

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

Reparaturarbeiten, die auf Garantiebasis oder auf Kulanzbasis durchgeführt



wurden, sind in den vorgenannten Beträgen nicht berücksichtigt.

### 3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

2010 wurde im Auftrag der Fahrzeughalter an 9,5 Prozent aller Pkw eine Unfallreparatur durchgeführt. Bei wem die Halter diese Unfallreparaturen in Auftrag gegeben haben, zeigen die zwei Grafiken 53 und 54. Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Die Vertragswerkstätten haben vier Prozentpunkte hinzugewonnen, die sonstigen Werkstätten 4 Prozent verloren. Der hohe

Marktanteil der sonstigen Werkstätten im Vergleich zu den Jahren vor 2004 ist auch Folge der sehr aktiven Schadensteuerung durch die Versicherer. Die Änderung des Schadenersatzrechts zum 1. August 2002, die schon für das Jahr 2003 hätte erwarten lassen, dass die Werkstätten insgesamt Marktanteile gewinnen, hat scheinbar jetzt ebenso gegriffen wie die Änderung des Gewährleistungsrechts im Gebrauchtwagengeschäft. Deutlich wird dies zusätzlich an dem recht geringen Marktanteil des Do-it-yourself, das allerdings differenziert betrachtet werden sollte. Siehe auf Seite 48 die neue Grafik 64.

## 52 REPARATURAUFWENDUNGEN

2010 nach Kfz-Alter (in Euro)

unter 2 Jahre	8
2 bis unter 4 Jahre	38
4 bis unter 6 Jahre	165
6 bis unter 8 Jahre	287
8 Jahre und älter	334
alle Fahrzeuge	201

Nummer dieser Grafik bis 2009: 57 / Quelle: DAT

## 53 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON UNFALLREPARATUREN

2001 bis 2010

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 58 / Quelle: DAT



## Um 7,5 %

ist die Zahl der von Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten 2010 gestiegen.

### Junge Fahrzeuge häufiger in der Vertragswerkstatt

Wie bei Wartung und Verschleiß ist auch bei Unfallreparaturen das Fahrzeugalter ein wichtiges Kriterium dafür, wo diese in Auftrag gegeben werden. Für 80 Prozent der Halter unter 4 Jahre alter Fahrzeuge ist die Vertragswerkstatt die richtige Adresse, bei mindestens 8 Jahre alten Fahrzeugen gilt dies noch für 32 Prozent.

Dagegen werden bei den mindestens 8 Jahre alten Fahrzeugen Unfallreparaturen zu 61 Prozent in sonstigen Werkstätten in Auftrag gegeben. Bei neu gekauften Fahrzeugen beauftragten die Fahrzeughalter zu 69 Prozent eine Vertragswerkstatt mit der Instandsetzung eines Unfallschadens, bei gebraucht gekauften waren es 34 Prozent.

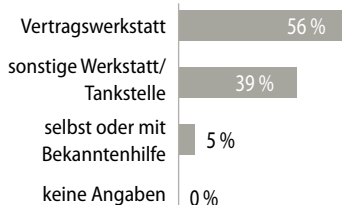
### Do-it-yourself auf niedrigem Niveau

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

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

### 54 ORT DER DURCHFÜHRUNG

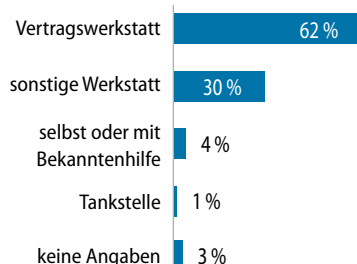
von Unfallreparaturen 2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 59 / Quelle: DAT

### 55 WARTUNGSMARKT

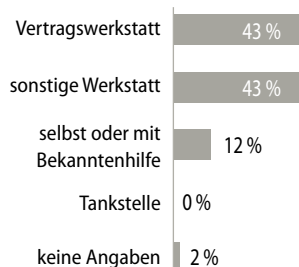
2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 60 / Quelle: DAT

### 56 REPARATURMARKT

2010 (ohne Unfall)



Nummer dieser Grafik bis 2009: 61 / Quelle: DAT

Immer noch nutzen Unfallgeschädigte die fiktive Schadenabrechnung, sehr zum Leidwesen des Kfz-Gewerbes. Denn diese Abrechnungsvariante hat vielfach zur Folge, dass kleinere Schäden gar nicht repariert werden oder dass der Schaden „billiger“ im Do-it-yourself-Verfahren oder gelegentlich auch im Ausland (Stichwort „Reparatortourismus“) beseitigt wird.

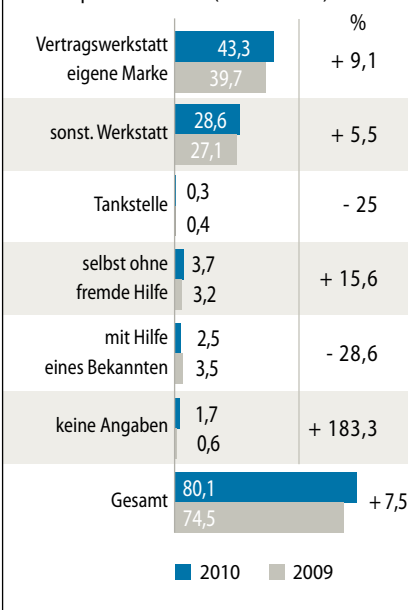
## 4. Zusammenfassung

### 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Im Auftrag der Fahrzeughalter wurden 2010 je Pkw 0,91 Wartungsarbeiten, 0,67 Verschleiß- und 0,10 Unfallreparaturen durchgeführt, insgesamt also 1,68 (2009: 1,58; 2008: 1,76; 2007: 1,78; 2006: 1,81) Arbeiten. Aufgrund des gestiegenen Fahrzeugbestands, wie schon erwähnt einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge, ist damit die Gesamtzahl der

### 57 GESAMTMARKT

2009 und 2010 Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio. Stück)



Nummer dieser Grafik bis 2009: 62 / Quelle: DAT

von den Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten deutlich gestiegen, und zwar um 7,5 Prozent. Dies zeigt **Grafik 57**.

Bei allen Reparatur- und Wartungsarbeiten war 2010 eine Steigerung zu verzeichnen. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten visualisiert **Grafik 55**. Die Vertragswerkstätten hatten in diesem Teilbereich ein Plus von 1 Prozent zu verzeichnen, die sonstigen Werkstätten mussten dagegen ein Minus von 3 Prozent verzeichnen. Der Do-it-yourself-Bereich ist bei der Fahrzeugwartung um zwei Prozent gefallen.

### Vertragswerkstätten halten Marktanteile bei Reparaturen

Die Vertragswerkstätten haben 2010 ihren Marktanteil bei der Durchführung von Verschleißreparaturen gehalten. Bei der Durchführung von Unfallreparaturen steigerten sie ihren Marktanteil um 4 Prozentpunkte auf 56 Prozent (**Grafik 54**).

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

Die Marktanteile bei den Unfall- und den Verschleißreparaturen, aber auch bei

der Wartung zeigen die **Grafiken 54, 55** und **56**. Aus diesen geht auch hervor, dass sich der Do-it-yourself-Bereich im Jahr 2010 rückläufig entwickelte.

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

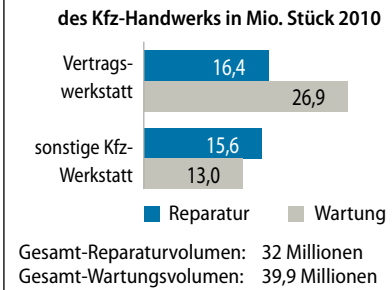
### Bei alten Autos dominieren die sonstigen Werkstätten

Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß das, was für die einzelnen Bereiche Wartung, Verschleiß und Unfall gilt: Mit zunehmendem Fahrzeugalter wechseln die Fahrzeughalter in großer Zahl von der Vertragswerkstatt zu sonstigen Werkstätten, die, wie **Grafik 59** zeigt, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten weit überholen. Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself haben in diesem Fahrzeugalter Konjunktur.

### 4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Auch 2010 ist die Zahl der Kfz-Betriebe noch etwas gesunken. Gab es 2009 noch 38.300 Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später nur noch 38.050. Das sind allerdings nur noch 250 Betriebe weniger, 2009 waren es 800. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man unter Zugrundelegung der Ergebnisse der Untersuchung über das Kundendienstverhalten die Wettbewerbssituation dieser Betriebe

## 60 AUFTRAGSVOLUMEN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 65 / Quelle: DAT

betrachtet. Diese 38.050 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter 71,9 Millionen Reparatur- und Wartungsaufträge. Gegenüber 2009 (66,8 Millionen Aufträge) ein Plus von 7,6 Prozent. Wie sich die Reparatur- bzw. Wartungsaufträge auf die Vertrags- bzw. sonstigen Werkstätten verteilten, weist **Grafik 60** aus.

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

### Zunahme der Aufträge für die Betriebe

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

### Werkstattkunden sehr zufrieden

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

Interessant ist die Feststellung, dass die Fahrzeughalter gebrauchter Fahrzeuge mittlerweile ähnliche Noten vergeben wie die Neuwagenkäufer. Weiterhin war die Bewertung in fünf Bereichen besser und in keinem Bereich schlechter. Die Bewertung der Fahrzeughalter insgesamt entnehmen Sie **Grafik 61**. Auch die Bewer-

## 58 MARKTANTEILE IM WARTUNGS- UND REPARATURMARKT

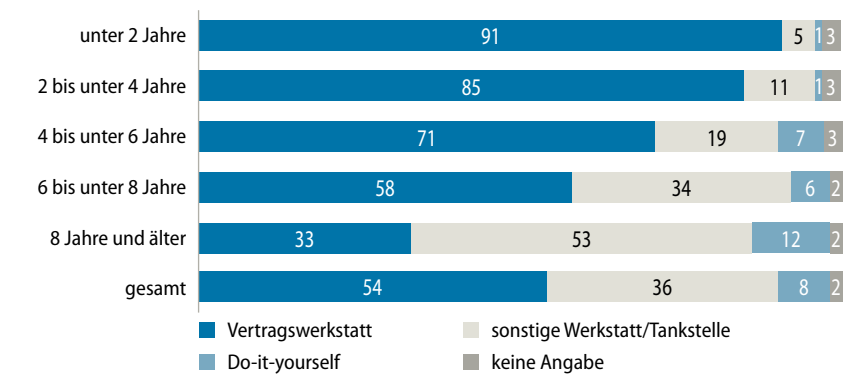
2001 bis 2010 ohne Unfallreparaturen

Marktanteil	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Vertragswerkstatt	58 %	61 %	53 %	52 %	55 %	56 %	58 %	55 %	53 %	54 %
sonstige Kfz-Werkstatt	23 %	23 %	29 %	31 %	30 %	30 %	28 %	33 %	36 %	35 %
Tankstelle	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %
selbst ohne fremde Hilfe	6 %	5 %	6 %	4 %	4 %	4 %	3 %	4 %	4 %	5 %
mit Hilfe eines Bekannten	5 %	5 %	5 %	5 %	7 %	4 %	6 %	5 %	5 %	3 %
keine Angaben	7 %	6 %	6 %	7 %	4 %	6 %	5 %	3 %	1 %	3 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 63 / Quelle: DAT

## 59 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGS- UND REPARATURARBEITEN

2010 nach Fahrzeugalter in Prozent (ohne Unfall)



Nummer dieser Grafik bis 2009: 64 / Quelle: DAT

## 61 WERKSTÄTTEN IM URTEIL DER KUNDEN

## 2009 und 2010

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

	2009	2010
Lage des Betriebes	2,0	2,0
Gesamteindruck des Betriebes	1,9	1,8
Ersatzteilbeschaffung	1,8	1,7
kurzfristige Terminvereinbarung	1,6	1,6
Termineinhaltung	1,5	1,4
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,6	1,6
Höflichkeit des Personals	1,5	1,5
Sach- und Fachkenntnis des Personals	1,6	1,6
Bemühen um reelle Beratung	1,7	1,7
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,6	1,6
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	2,0	1,9
optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,7	1,7
Einhaltung des Kostenvoranschlages	1,6	1,6
telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,6	1,5

Nummer dieser Grafik bis 2009: 66 / Quelle: DAT

tung der Fahrzeughalter nach ihrem persönlichen Alter ergibt ein differenziertes Bild. So tendieren die 23- bis 29-Jährigen wie auch die 50-Jährigen und Älteren zu einer Note 2+. Die sehr jungen Fahrzeughalter bis 20 Jahre fühlen sich dagegen eher etwas schlechter betreut und auch die Fahrzeughalter im Alter von 30 bis 49 Jahren stehen in ihrer Bewertung bei der Note 2. Der ein oder andere Betrieb muss sicherlich noch daran arbeiten, seine Kunden zufrieden zu stellen, bei den allermeisten Betrieben sind die Kunden jedoch mindestens zufrieden, wenn nicht gar sehr zufrieden. Auch 2010 gab es Werkstattkunden, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur wenig oder gar nicht zufrieden waren, statistisch waren dies 2010 nur noch rund 2 Prozent (2009: 6 %).

**Etwas weniger Kostenvoranschläge**

87 Prozent der Autofahrer, die ihr Fahrzeug in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, brachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren also Stammkunden (2009: 89 %); dieser Kundenstammanteil verschlechterte sich um 2 Prozent. 91 Prozent der Halter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, wechselten nie die Werkstatt, war das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann traf dies für 83 Prozent der Halter zu. Die Fahrer von Importmarken gingen erneut zu 88 Prozent (2009: 88 %) immer in dieselbe Werkstatt, die Fahrer

deutscher Marken zu 86 Prozent, was ein Minus zum Vorjahr von 3 Prozent bedeutet. Bei den Fahrzeughaltern ab 50 Jahren und älter blieben im Jahr 2010 ganze 91 Prozent ihrer ganz bestimmten Werkstatt kontinuierlich treu. Im Bereich der 30- bis 49-Jährigen hat sich im Vergleich zum Vorjahr eine negative Entwicklung vollzogen, denn die Treue dieser Altersgruppe lag vormals bei 89 Prozent und jetzt nur noch bei 82 Prozent. Weiterhin besonders loyal verhalten sich die sehr jungen Fahrer unter 22 Jahren, statistisch liegt ihr Wert im Jahr 2010 bei 81 Prozent Werkstatttreue, wobei hier berücksichtigt werden muss, dass ihr Anteil an den Fahrzeughaltern insgesamt nur sehr gering ist. Erwartungsgemäß nimmt die Werkstatttreue mit dem zunehmenden Alter des Pkw ab. Auffällig in 2009 und 2010 ist jedoch, dass noch Pkw-Fahrzeuge bis zu einem Alter von acht Jahren zu über 75 Prozent in ein- und dieselbe Werkstatt gebracht werden. Bei Fahrzeugen, die älter als acht Jahre alt sind, traf dies sowohl in 2009 wie auch in 2010 nur noch zu 66 Prozent zu.

Die Einholung eines Kostenvoranschlages ist für viele Werkstattkunden noch immer ein Fremdwort, im Jahr 2010 wurden etwas weniger Kostenvoranschläge eingeholt als 2009. Vor der Durchführung von Wartungsarbeiten ließen sich 33 Prozent einen solchen erstel-

len (29 Prozent von einer, 4 Prozent von mehreren Werkstätten), vor der Erteilung von Reparaturaufträgen waren es immerhin 69 Prozent (61 % und 8 %). Die entsprechenden Anteile für das Jahr 2009 lagen bei 38 Prozent (34 % und 4 %) bzw. 70 Prozent (61 % und 9 %).

**Do-it-yourself zum Vorjahr gestiegen**

Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2010 insgesamt zufrieden sein. Dies gilt sowohl für die sonstigen Werkstätten als auch in ganz besonderem Maße für die Vertragswerkstätten. Weitaus zufriedener könnten die Werkstätten jedoch erst dann sein, wenn nicht noch immer viele Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu großen Tei-

**87 %  
der Autofahrer, die  
2010 eine Werkstatt  
aufsuchten, waren  
Stammkunden.**



len in Schwarzarbeit) erledigt würden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden 2010 zirka 8 Prozent oder rund 6,2 Millionen aller Arbeiten von den Haltern selbst oder von „Bekannten“ erledigt. Rechnet man dem Do-it-yourself auch die rund 1,7 Millionen Arbeiten zu, zu denen keine

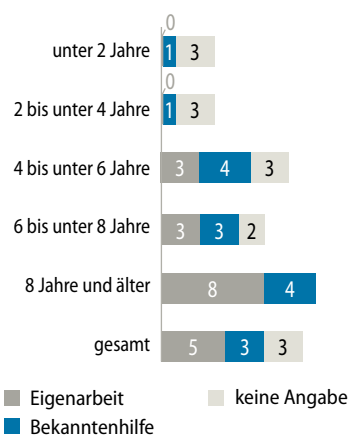
Angaben gemacht wurden, dann kann man von rund 7,9 Millionen im Do-it-yourself erledigten Arbeiten ausgehen. Dies sind deutlich mehr als noch ein Jahr zuvor, aber immerhin weniger als 2008. 2009 waren es 6,7 Millionen Do-it-yourself erledigte Arbeiten und 2008 9,4 Millionen. Der Do-it-yourself-Anteil nimmt mit dem Fahrzeugalter sehr deutlich zu. Das zeigt die **Grafik 62**, in der auch die Anteile „keine Angabe“ dargestellt sind. Damit die „Heimwerker“ Arbeiten selbst durchführen können, benötigen sie in der Regel Ersatzteile. **Grafik 63** stellt dar, dass diese Ersatzteile überwiegend (soweit überhaupt Angaben dazu gemacht wurden) in den

Vertragswerkstätten und sonstigen Kfz-Betrieben eingekauft werden. Den dabei entstehenden Kundenkontakt sollten diese Werkstätten nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen.

Der Anteil der Do-it-yourself erledigten Arbeiten hängt natürlich auch von der Art der Reparatur ab. Einen Überblick dazu gibt die neue **Grafik 64**. Der Austausch der Bremsbeläge wurde 2010 zu 12,9 Prozent in Eigenregie durchgeführt, Arbeiten an der Radaufhängung zu 16,5 Prozent. Den größten Eigenanteil haben Arbeiten an der elektrischen Anlage mit 27,2 Prozent, wobei hier auch einfachere

## 62 DO-IT-YOURSELF-ANTEIL

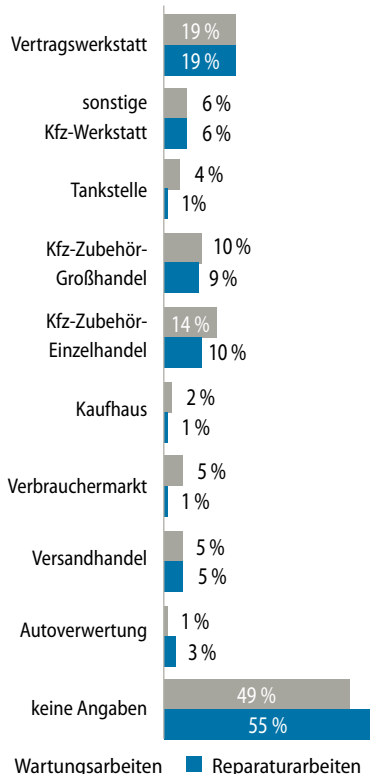
2010 bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeug-Alter in Prozent



Nummer dieser Grafik bis 2009: 67 / Quelle: DAT

## 63 DO-IT-YOURSELF

Einkaufsquellen für Ersatzteile 2010



Nummer dieser Grafik bis 2009: 68 / Quelle: DAT

## 64 DO-IT-YOURSELF-ANTEIL BEI VERSCHIEDENEN REPARATUREN

2009 und 2010

100 Prozent sind alle durchgeführten Reparaturen im betreffenden Bereich

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

Grafik ist neu mit dieser Ausgabe 2011 / Quelle: DAT

## 65 KAUFKRITERIUM DICHT DES KUNDENDIENSTNETZES

2009 und 2010

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

Grafik ist neu mit dieser Ausgabe 2011 / Quelle: DAT

für Reparatur und Wartung 2010

Wochentag	bevorzugt von
Montag	5 %
Dienstag	5 %
Mittwoch	3 %
Donnerstag	2 %
Freitag	3 %
Samstag	2 %
kein bestimmter	74 %
keine Angaben	6 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 71 / Quelle: DAT

Wartungsarbeiten mit darunter fallen können, wie etwa das Austauschen eines Glühlämpchens. Allerdings sind manchmal auch diese Wartungsarbeiten je nach Fahrzeugtyp mit einem umfangreicheren Aus- und Einbau verbunden. Erfreulicherweise sind Arbeiten im Do-it-yourself im Bereich der Lenkung und der Bremsanlage drastisch zurückgegangen, wie der Ver-

gleich mit den entsprechenden Werten des Vorjahres zeigt. (Grafik 64)

### 5. Große Bedeutung des Kundendienstnetzes

Die weiterhin große Bedeutung der Werkstätten zeigt die spezielle Auswertung unserer Befragung nach der Bedeutung der Dichte des Kundendienstnetzes in Bezug auf den gekauften oder demnächst zu kaufenden Pkw. Im Durchschnitt bewerteten 2010 alle der repräsentativ befragten Fahrzeughalter das Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes zu 59 Prozent als wichtig oder gar sehr wichtig (2009: 60 %; 2008: 58 %). Bei den Neuwagenkäufern waren es in 2010 78 Prozent (2009: 74 %, 2008: 74 %) und bei den Gebrauchtwagenkäufern 64 Prozent (2009: 60 %, 2008: 34 %).

## 7,9 Millionen Arbeiten wurden 2010 per „Do-it-yourself“ erledigt.

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

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

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

#### Die Öffnung der Werkstätten an Samstagen verliert an Bedeutung

Auch für Vielfahrer zeigt die Studie, dass die Öffnungszeiten von Montag bis Freitag ausreichend sind. Rund 93 Prozent der Vielfahrer würden auch dann nicht häufiger Wartungs- und Reparaturarbeiten beauftragen, wenn die Werkstätten samstags geöffnet wären.





**42,7 %**  
 der gesamten Umsätze mit  
 NW und GW (insgesamt  
 132,41 Mrd. Euro) ent-  
 fallen auf den GW-Markt.

# Allgemeiner Teil

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

## 1. Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW-, Kundendienstmarktes

Trotz des deutlichen Anstiegs der Pkw-Preise ist der Neuwagenumsatz 2010 aufgrund der vernehmlich gefallenen Stückzahlen gegenüber 2009 gesunken. Lag dieser Umsatz 2009 noch bei 85,74 Milliarden Euro, so ergaben die 2,916 Millionen Neuzulassungen mit einem Durchschnittspreis von 26.030 Euro einen Umsatz von 75,91 Milliarden Euro, ein Minus von rund

11,5 Prozent. Besser sah es beim Gebrauchtwagenumsatz aus. Die 6,432 Millionen Umschreibungen mit einem Durchschnittspreis von 8.790 Euro bedeuten einen Umsatz von 56,54 Milliarden Euro, gegenüber den 51,65 Milliarden im Jahr 2009 ein Plus von 9,5 Prozent. Die drei Teilmärkte haben sich dabei sehr unterschiedlich entwickelt, sowohl bezüglich der Stückzahl als auch bezüglich des Umsatzes. Die *Grafiken 67* und *68* zeigen, dass der

Privatmarkt 2010 der große Gewinner war, wogegen der Gebrauchtwagenhandel in einem wachsenden Markt zwar von den Stückzahlen her verloren hat, jedoch beim Umsatz konstant blieb.

### Gebrauchtwagenmarkt bleibt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor

Der Gebrauchtwagenumsatz 2010 ist deutlich höher als zuvor und bleibt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Immerhin hat





### 67 ENTWICKLUNG GW-MARKT PKW/KOMBI (STÜCKZAHLEN)

2009 und 2010 nach Stückzahlen

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 72 / Quelle: DAT

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

Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2010 auf rund 132,41 Milliarden Euro. An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt einen Anteil von 42,7 Prozent. Dies ist ein höherer Anteil als im Vorjahr (37,4 %). Man kann davon ausgehen, dass die zukünftige Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes nicht nur durch die steigende Fahrzeuglebensdauer eher zunehmen wird, sondern auch dadurch, dass private Käufer aus Kostengründen in zunehmendem

### 68 ENTWICKLUNG GEW-MARKT PKW/KOMBI (UMSATZ)

2009 und 2010 nach Umsatz

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 73 / Quelle: DAT

Maße von Neu- auf Gebrauchtwagen umsteigen. In 2009 hatte die Umweltprämie zu einer Verschiebung geführt.

#### Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Bei einem Bestand, einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge, von

rund 47,680 Millionen Pkw im Jahr 2010 (teilweise vorläufig bzw. geschätzt) summiert sich der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden auf rund 9,58 Milliarden Euro und für die Fahrzeugwartung auf rund 10,97 Milliarden Euro. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung konnte nicht ermittelt werden, wie hoch der Aufwand für die Beseitigung von Unfall-

schäden war. Nach vorläufigen Angaben der Versicherer liegt deren Gesamtaufwand in der Kfz-Versicherung 2010 bei geschätzten 19,8 Milliarden Euro. Dieser Gesamtaufwand ist jedoch nicht gleichbedeutend mit dem Reparaturaufwand. Man kann davon ausgehen, dass für die Beseitigung von Unfallschäden lediglich zirka 15,8 Milliarden Euro aufgewendet wurden.

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

Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz 2010 nur etwa 89 Prozent oder rund 32,35 Milliarden Euro zugute. Ein nennenswerter Teil des Umsatzes fließt in Kanäle außerhalb des deutschen Kfz-Gewerbes. Stichworte sind hier Schwarzarbeit und „Reparaturtourismus“. Ebenso nachteilig für die Kfz-Betriebe ist auch die fiktive Abrechnung von Unfallschäden. Oft genug lassen Geschädigte kleinere Schäden gar nicht reparieren oder führen die Unfallreparaturen selbst oder mit Bekannthilfe (Schwarzarbeit) durch.

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

## 2. Alters- und Einkommensstruktur

### 2.1 Das Alter der NW- und GW-Käufer

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

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

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

### 2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen verfügten auch 2010 die Neuwagenkäufer. Wie im Vorjahr folgen die Fahrzeughalter den Neuwagenkäufern mit einem knappen Vorsprung auf Rang zwei vor den Gebrauchtfahrzeugkäufern. Dies zeigen die drei vorliegenden Untersuchungen. In **Grafik 69** sind nicht nur die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch die Einkommensverteilung auf die Einkommensgruppen. Vergleicht man die Einkommen von 2009 zu 2010, dann erkennt man sofort, dass bei allen drei Gruppen – Neuwagen-, Gebrauchtwagenkäufern und Fahrzeughaltern – die durchschnittlichen Einkommen gestiegen sind. Die Durchschnittseinkommen der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer werden wesentlich davon beeinflusst, in welchem Umfang insbesondere Käufer aus den unteren Einkommenschichten auftreten. 2010 war der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro sowohl bei den Neuwagen- als auch den Gebrauchtwagenkäufern niedriger als ein Jahr zuvor. Dies erklärt mit der Steigerung des Durchschnittseinkommens der tatsächlichen Käufer.

Im Wesentlichen hat aber der Wegfall der Umweltprämie die Käuferstruktur verändert. Einkommensmäßig an der Spitze lagen erwartungsgemäß einmal mehr die Halter bzw. Käufer von Fahrzeugen, deren Marke üblicherweise der Oberklasse zu-

## 69 EINKOMMENSSTRUKTUR

2010

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 74 / Quelle: DAT

aller Pkw/Kombi 2010	
Fahrleistung in Kilometer	Anteil
bis unter 5.000	4 %
5.000 bis unter 10.000	21 %
10.000 bis unter 13.000	24 %
13.000 bis unter 16.000	19 %
16.000 bis unter 20.000	4 %
20.000 bis unter 25.000	14 %
25.000 bis unter 30.000	6 %
30.000 bis unter 35.000	4 %
35.000 bis unter 50.000	2 %
50.000 und mehr	1 %
keine Angaben	1 %
<b>Durchschnitt</b>	<b>14.800 km</b>

Nummer dieser Grafik bis 2009: 75 / Quelle: DAT

geordnet wird. Zusatzkäufer liegen einkommensmäßig sehr deutlich über Vorbesitz- und Erstkäufern. Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern verfügten durchschnittlich über monatlich 4.390 Euro und unter den Gebrauchtwagenkäufern über 3.238 Euro. Die entsprechenden Zahlen für Vorbesitzkäufer sind 3.345 Euro (Neuwagen) bzw. 2.687 Euro (Gebrauchtwagen) und für Neuwagen-Erstkäufer 2.527 Euro (2009: 2.649 Euro) bzw. 2.235 Euro (2009: 2.079 Euro) für Gebrauchtwagen-Erstkäufer. Wobei die Erstkäufer von Neuwagen entgegen dem Trend durchschnittlich über fast 5 Prozent weniger Einkommen verfügten.

#### Durchschnittspreis einkommensabhängig

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

Etwas gestiegen zum Vorjahr ist der durchschnittlich bezahlte Neuwagenpreis von 25.555 Euro bei einem Nettoeinkommen von wenigstens 3.000 Euro monatlich (2009: 24.380 Euro). Beim Gebrauchtwagenkauf sind die entsprechenden Vergleichszahlen 5.432 Euro und 11.690 Euro. Diese Zahlen belegen den hohen Stellenwert, den die Käufer dem eigenen Fahrzeug beimessen. Autofahren ist sowohl für die Autokäufer als auch für die Fahrzeughalter nach wie vor zu einem großen Maß nicht nur zweckgebunden und nützlich. (Siehe dazu unsere neue Auswertung zur Aussage „Mir macht das Autofahren Spaß“ auf Seite 9.) Immerhin investierten die Neuwagenkäufer aus der

## 11 % der Umsätze für Wartung, Verschleiß und Reparatur gingen 2010 am Kfz- Gewerbe vorbei.

niedrigsten Einkommensgruppe deutlich mehr als zehn Monats-Nettogehälter in ihr Fahrzeug, bei den Gebrauchtwagenkäufern waren dies auch noch über dreieinhalb Monats-Nettogehälter.

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

Auch 2010 verfügten die 30- bis 49-jährigen Fahrzeughalter mit 2.835 Euro über das höchste monatliche Haushaltsnettoeinkommen, gefolgt von den wenigstens 50 Jahre alten Kfz-Haltern mit 2.597 Euro.

Einkommens-Schlusslicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkommen mit durchschnittlich 2.274 Euro recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 2.678 Euro liegt. Das Einkommen der männlichen Fahrzeughalter erreichte 2.761 Euro im Monat, das der Frauen nur 2.539 Euro. Beide Einkommen haben sich wieder weiter voneinander entfernt.

### 3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2010 waren 87 Prozent der Befragten Privatpersonen, 13 Prozent waren Selbstständige und Firmen. *Grafik 70* zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die



verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2009 (14.260 km) auf 14.800 Kilometer stark gestiegen. Die verbesserten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen scheinen sich doch dahingehend bemerkbar zu machen.

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

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

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

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

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

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

#### 4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr sind die neu gekauften Fahrzeuge umfangreicher und besser ausgestattet. Dies beginnt schon bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen Serienausstattung der Basismodelle und setzt sich fort in Sondermodellen und von den



#### 71 NUTZUNG DER PKW/KOMBI

2010	
Nutzungsart	Anteil
rein private Fahrten (Einkauf, Wochenende, Urlaub)	59 %
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	32 %
rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	9 %

Nummer dieser Grafik bis 2009: 76 / Quelle: DAT

Käufern zusätzlich geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zu immer umfangreicherer Ausstattung hat sich auch im Jahr 2010 wieder fortgesetzt.

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

**45 %**  
der Fahrzeughalter sind  
die Schiedsstellen des  
Kfz-Handwerks völlig  
unbekannt.

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

#### Erstkäufer sparen an der Fahrzeugausstattung

Recht spartanisch, im Vergleich zu Vorbesitz- und Zusatzkäufern, waren die von den Erstkäufern erworbenen Neuwagen. Diese hatten nur 11,51 Ausstattungen. In den Neuwagen der Vorbesitzkäufer waren dies 16,60 und in denen der Zusatzkäufer 16,63. Mit steigendem Haushaltseinkommen steigt nicht nur der Anschaffungspreis, sondern auch der Ausstattungsgrad

## 72 AUSSTATTUNGSGRAD DER FAHRZEUGE

2010

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 77 / Quelle: DAT

der Fahrzeuge. Hatten die Neuwagenkäufer ein Einkommen von monatlich wenigstens 3.000 Euro, dann hatte ihr Fahrzeug 15,97 Ausstattungen, bei einem Einkommen von unter 1.500 Euro waren es nur 10,63. Die entsprechenden Werte beim Gebrauchtwagenkauf waren 13,76 beziehungsweise 7,4.

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

### 5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

Die Schiedsstellen hatten 2010 ihr 40-jähriges Jubiläum. 1970 wurde die erste Schiedsstelle des Kfz-Handwerks und 1972 die erste des Kfz-Handels gegründet. Zwischenzeitlich können die Verbraucher rund 130 Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes anrufen, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit ihrer Werkstatt oder ihrem Händler haben. Voraussetzung ist allerdings, dass der Betrieb, gegen den sich die Beschwerde richtet, Innungsmitglied ist. Darüber hinaus sind die Schiedsstellen des Handels nur für Differenzen beim Gebraucht- und nicht beim Neuwagenkauf

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

### Schiedsstellen müssen bekannter werden

Auch 41 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen noch erheblich zu wünschen übrig. Nur 51 Prozent der zu Jahresbeginn 2011 befragten Fahrzeughalter hatten schon von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört, 45 Prozent waren die Schiedsstellen völlig unbekannt. Die Mehrheit (nämlich 73 Prozent) der 51 Prozent Fahrzeughalter, die die Schiedsstellen des Handwerks kennen, waren der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwendig. Dies ist ganz sicher ein deutliches Indiz dafür, dass die Autofahrer die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes, die die Schiedsstellen auch sein wollen, anerkennen.

### Jüngere kennen Schiedsstellen kaum

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

Die männlichen Fahrzeughalter kennen die Schiedsstellen zu 60 Prozent, Frauen nur zu 37 Prozent. Noch geringer als der Bekanntheitsgrad der Handwerks-Schiedsstellen ist der der Schiedsstellen des Handels. Nur 30 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2010 hatten schon von diesen Schiedsstellen gehört. Allerdings haben nur 3 Prozent der 30 Prozent, die die Handels-Schiedsstellen kennen, angegeben, diese Schiedsstellen schon einmal in Anspruch genommen zu haben.

# Kaufabsichten

**FAHRZEUGKAUF** – Welches Auto Fahrzeughalter als nächstes kaufen oder leasen wollen.

## 1. Loyalität beim Autokauf

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

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

Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 2 Prozent (BMW) und 22 Prozent (italienische Mar-

ken), Käufer auf dem Privatmarkt wollten zu 12 Prozent, Käufer beim Neuwagenhandel zu 6 Prozent gegebenenfalls die Marke wechseln. Mit ihrer Marke am wenigsten zufrieden waren die Erstkäufer, die zu 33 Prozent die Marke wechseln wollten. Dies trifft auf nur 9 Prozent der Vorbesitzkäufer und 8 Prozent der Zusatzkäufer zu.

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

Ganz andere Ergebnisse ergab die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung. Diese Befragten hatten ihr Fahrzeug 4,3 Jahre zuvor gekauft. Nur 56 Prozent der Fahrzeughalter wollten dieses jetzige Fahrzeug wieder durch dasselbe Modell und weitere 22 Prozent durch ein anderes Modell derselben Marke ersetzen. 18 Prozent der Fahrzeughalter gaben an, beim Kauf eines Ersatzfahrzeugs für das jetzige Fahrzeug die Marke wechseln zu wollen, und letztlich 4

Prozent konnten oder wollten noch keine Angabe zum zukünftigen Modell machen.

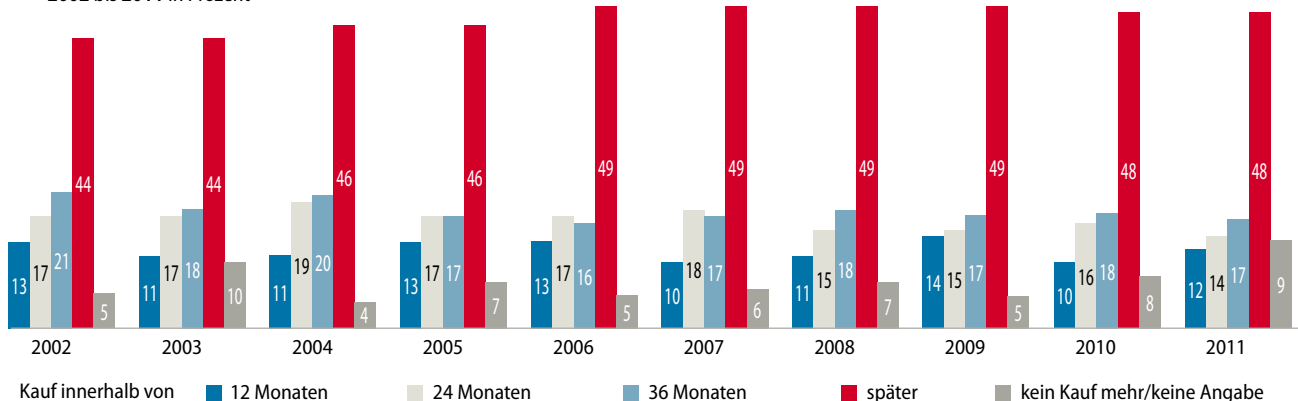
## Reale Markentreue deutlich geringer

Die Markentreue beim späteren tatsächlichen Kauf stellt sich ganz anders dar als die Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf. So lag die Markentreue der 60 Prozent Vorbesitzkäufer unter den 6,432 Millionen Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2010 nur bei 40 Prozent. Mit 56 Prozent lag die Markentreue der 75 Prozent Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern zwar deutlich höher als im Vorjahr mit 44 Prozent und höher als die der Gebrauchtwagenkäufer, sie lag aber ebenfalls weit unter der prospektiven Markenloyalität. Auch 2010 galt also: Wie in früheren Jahren lagen Welten zwischen den Absichtserklärungen ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Entscheidung für eine Marke beim Kauf. Erheb-



## 73 KAUFABSICHTEN

2002 bis 2011 in Prozent



Nummer dieser Grafik bis 2009: 78 / Quelle: DAT





# 55 %

**der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht wollen einen Gebrauchtwagen, 43 % einen Neuwagen kaufen.**

lichen Einfluss auf die Kaufentscheidung haben naturgemäß neu auf den Markt gekommene Modelle sowie Sonderangebote des Handels. Deshalb sind die Unterschiede zwischen der theoretischen Markenloyalität ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Markentreue eher nicht auf sprunghaftes Verhalten der Käufer, sondern vielfach auf die Modellpolitik und auch auf Marketingaktionen der Hersteller/Importeure zurückzuführen.

## 2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2011 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch gefragt, wann sie sich voraussichtlich das nächste Fahrzeug kaufen oder leasen werden. Wie sich die zeitlichen Kaufabsichten darstellen, zeigt **Grafik 73**.

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

Am Beispiel des Jahres 2010 soll der Unterschied zwischen Absichtserklärung

und Realität verdeutlicht werden. 10 Prozent der Fahrzeughalter wollten innerhalb von 12 Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Am 31. Dezember 2010 waren rund 42,738 Millionen Pkw zugelassen. Davon 10 Prozent der Fahrzeughalter innerhalb von 12 Monaten ein Kauf beabsichtigt war, bedeutet dies, dass ohne Erst- und Zusatzkäufe rund 4,27 Millionen Käufe zum Jahresbeginn 2010 geplant waren. Ohne Erst- und Zusatzkäufe wurden aber 2010 tatsächlich rund 6,046 Millionen Pkw gekauft. Dies bedeutet, dass rund 1,78 Millionen Käufe zu Jahresbeginn noch nicht konkret geplant waren.

## 3. Das nächste Fahrzeug

2011 wollen 43 Prozent (2010: 41 Prozent) der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht sich als nächstes Fahrzeug einen Neuwagen kaufen, 55 Prozent (2009: 56 Prozent) beabsichtigen dagegen den Kauf eines Gebrauchtwagen und 2 Prozent haben sich diesbezüglich noch nicht festgelegt. Von den Fahrzeughaltern, die ihr jetziges Fahrzeug gebraucht gekauft hatten, beabsichtigen 12 Prozent (2009: 12 %), auf ein Neufahrzeug umzusteigen. Umgekehrt planen 23 Prozent (2009: 22 %) derer, die ihr Jetzt-Fahrzeug als Neuwagen erworben hatten, beim nächsten Kauf einen Gebrauchtwagen zu kaufen. Das tatsächliche Verhältnis zwischen Neuzulassungen und Besitzumschreibungen liegt seit Jahren bei etwa 1 zu 2. Nur 2009, durch die Umweltprämie bedingt, lag das Verhältnis bei 1 zu 1,58. Deshalb ist zu erwarten, dass viele der 43 Prozent, die angeblich einen neuen Pkw kaufen wollen, sich beim tatsächlichen Kauf doch für einen Gebrauchten entscheiden werden.

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

Die Halter von wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen wollen in 77 Prozent der Fälle als nächstes Auto einen Gebrauchten kaufen, wogegen 71 Prozent der Halter maximal vier Jahre alter Fahrzeuge den Kauf eines Neufahrzeugs realisieren wollen.

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

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

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

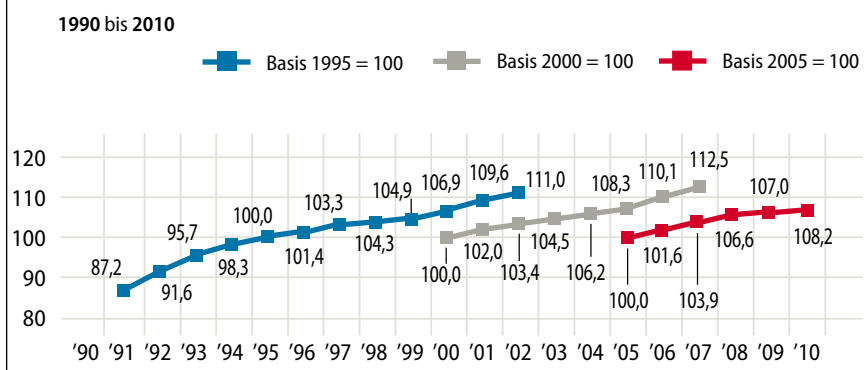
# Wichtige Daten aus 20 Jahren

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

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

Die Preisentwicklungen der letzten 20 Jahre können am besten anhand der vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes eingeschätzt werden. Diese Preisindizes zeigt **Grafik 74**. Indexwerte für Deutschland ermittelt das Statistische Bundesamt seit 1991, Basisjahr mit dem Index 100 waren dabei die Jahre 1995, 2000 und 2005. Die aktuelle Indexreihe hat als neue Basis das Jahr 2005. Alle dargestellten Indexwerte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindex, früher „Preisindex für die Lebenshaltung“

**74 LEBENSHALTUNGSKOSTEN PRIVATER HAUSHALTE**



Nummer dieser Grafik bis 2009: 79 / Quelle: DAT

**75,91 Mrd.**  
Euro wurden auf dem  
NW-Markt und 56,54 Mrd.  
Euro auf dem GW-Markt  
umgesetzt.

genannt. Der Index für die Lebenshaltungskosten ist weiter gestiegen von 107,0 auf 108,2. Das ist dreimal mehr als die Steigerung von 2008 auf 2009, damals stieg der Index von 106,6 auf 107,0. Zu den gestiegenen Autokosten (Kraftstoffpreise) addieren sich die hohen Lebenshaltungskosten. Das relativiert die höheren Einkommen in 2010 und erklärt vielleicht das eher zurückhaltende Kaufverhalten. Attraktive Finanzierungs- und Leasingangebote für Neu- und auch Gebrauchtwagen werden künftig wohl einen immer wichtigeren Stellenwert einnehmen.

## Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Wichtigste Kenngrößen für den Pkw-Neuwagenmarkt sind die Zahl der Neuzulassungen, der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und das daraus resultierende Umsatzvolumen. In **Grafik 75** sind diese drei Kenngrößen dargestellt. Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum verdeutlicht **Grafik 76**. Ein Vergleich zeigt, dass der Neuwagenmarkt in den letzten 20 Jahren deutlich stärker gewachsen ist als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt für alle drei Kenngrößen, also die Anzahl der verkauften Fahrzeuge, den Durchschnittspreis und in besonderem Maße das Umsatz-



volumen. 2009 war ein Ausreißerjahr aufgrund der Umweltpremie. Dies dürfte aber ein einmaliger Effekt gewesen sein.

Neue Pkw werden mehrheitlich vom Markenhandel verkauft. Die Markenhändler sehen sich aber dem zunehmenden Wettbewerb durch Flottengeschäfte und Werksangehörigen-Verkäufe der Hersteller/Importeure sowie durch Re-Importeure freier Händler ausgesetzt.

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

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

### Verbesserte Fahrzeugqualität reduziert Kosten

Die durchschnittlich bezahlten Neu- und Gebrauchtwagenpreise sind in den letzten 20 Jahren recht deutlich und stärker als die Lebenshaltungskosten insgesamt gestiegen. Dabei ist der Anstieg des Durchschnitts-

### 75 NEUWAGENMARKT

1991 bis 2010			
Jahr	Neuzulassungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1991	4,159	15.290	63,60
1992	3,930	16.410	64,53
1993	3,194	16.360	52,25
1994	3,209	17.690	56,75
1995	3,314	17.845	59,16
1996	3,496	18.865	65,96
1997	3,528	18.765	66,21
1998	3,736	19.225	71,79
1999	3,802	19.120	72,71
2000	3,378	20.045	67,70
2001	3,342	21.165	70,71
2002	3,253	21.930	71,34
2003	3,237	22.360	72,38
2004	3,267	24.090	78,70
2005	3,342	23.880	79,81
2006	3,468	24.480	84,90
2007	3,148	25.970	81,79
2008	3,090	25.990	80,31
2009	3,807	22.520	85,73
2010	2,916	26.030	75,91

Nummer dieser Grafik bis 2009: 80 / Quelle: DAT

preises für neue Pkw weniger auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure als vielmehr auf die gestiegenen Ansprüche der Käufer zurückzuführen. (Siehe Durchschnittspreise in **Grafiken 75 und 76**.)

Für die Fahrzeugwartung und die Beseitigung von Verschleißschäden ging der Aufwand relativ, bei der Wartung sogar absolut zurück. Erfolgreich waren die Be-

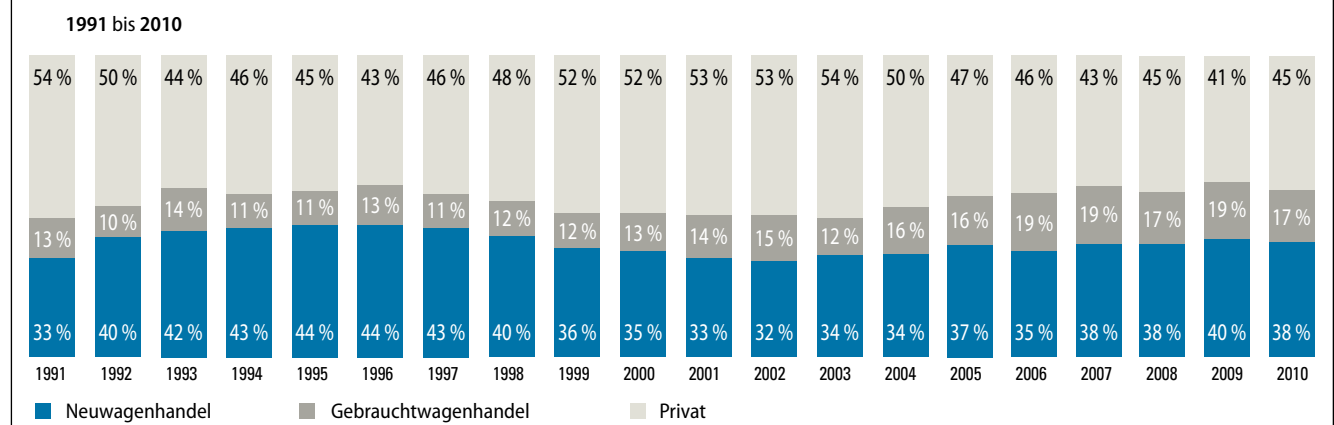
### 76 GEBRAUCHTWAGENMARKT

1991 bis 2010			
Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1991	7,961	7.260	57,78
1992	7,507	7.620	57,21
1993	7,644	7.260	55,48
1994	7,586	7.465	56,65
1995	7,484	7.670	57,52
1996	7,583	7.670	58,13
1997	7,382	7.925	58,49
1998	7,449	8.130	60,54
1999	7,696	8.385	64,53
2000	7,400	7.975	59,00
2001	7,212	8.310	59,92
2002	6,831	7.910	54,03
2003	6,711	8.220	55,65
2004	6,610	7.900	52,22
2005	6,655	8.330	55,44
2006	6,733	8.310	55,95
2007	6,262	8.400	52,60
2008	6,112	8.690	53,11
2009	6,013	8.590	51,65
2010	6,432	8.790	56,54

Nummer dieser Grafik bis 2009: 81 / Quelle: DAT

strebungen der Hersteller/Importeure, immer bessere Fahrzeuge zu bauen. Dies zeigen eindrucksvoll die Daten über die Entwicklung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten in **Grafik 78**, in der die Daten bis einschließlich 1994 für die alte, ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten. Die Verlängerung der Wartungsintervalle hatte deutlich weniger

### 77 ENTWICKLUNG DER MARKTANTEILE



Nummer dieser Grafik bis 2009: 82 / Quelle: DAT



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

#### Marktanteile der Werkstätten stabil

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

#### Fahrzeugqualität der Pkw steigt

An der Gesamtzahl der Arbeiten (**Grafik 80**) wird die positive Auswirkung der bes-

### 78 WARTUNG UND REPARATUR

1991 bis 2010

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 84 / Quelle: DAT

### 79 MARKANTEIL AN WARTUNG UND REPARATUR

1991 bis 2010 in Prozent

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 85 / Quelle: DAT

### 80 ZAHL DER AUFTRÄGE

1991 bis 2010 in Millionen Stück

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

Nummer dieser Grafik bis 2009: 86 / Quelle: DAT

**81 HAUSHALTSEINKOMMEN**

1991 bis 2010 im Durchschnitt in Euro

Jahr	Fahrzeughalter	NW-Käufer	GW-Käufer
1991	2.060	n. e.	2.225
1992	2.135	2.555	2.190
1993	2.065	n. e.	2.120
1994	2.145	2.495	2.085
1995	2.090	2.410	2.110
1996	2.155	2.585	2.185
1997	2.295	2.495	2.115
1998	2.210	2.490	2.180
1999	2.395	2.575	2.130
2000	2.375	2.790	2.275
2001	2.500	2.705	2.220
2002	2.450	2.870	2.260
2003	2.440	2.900	2.425
2004	2.490	3.010	2.310
2005	2.475	3.030	2.450
2006	2.555	3.070	2.505
2007	2.570	3.235	2.590
2008	2.522	3.253	2.599
2009	2.606	3.228	2.397
2010	2.678	3.607	2.636

Nummer dieser Grafik bis 2009: 87 / Quelle: DAT

seren Fahrzeugqualität für die Autofahrer besonders deutlich. Obwohl der Pkw-Bestand in den letzten 20 Jahren um über 50 Prozent gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten an den Fahrzeugen nur um rund 9 Prozent zugenommen.

#### Neuwagenkäufer mit höchstem Durchschnittseinkommen

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

In **Grafik 81** zeigt sich, dass die Neuwagenkäufer (wobei diese Untersuchung anfänglich in zweijährigem Turnus durchgeführt wurde) in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Die Lebenshaltungskosten sind in den letzten 20 Jahren enorm gestiegen. Die Entwicklung der Einkommen konnte damit nicht Schritt halten. Aus **Grafik 81** geht hervor, dass die Einkommen der Fahrzeughalter um 30,0 Prozent, die der Gebrauchtwagenkäufer um 18,5 Prozent und die der Neu-

wagenkäufer um zirka 46,6 Prozent gestiegen sind. Bei den Gebrauchtwagenkäufern 2010 hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von 20,3 Prozent (2009: 20,3 %), jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 56,8 Prozent (2009: 67,1 %). Die höheren Haushaltseinkommen mit einem Einkommen ab 3.500 Euro waren bei den Gebrauchtwagenkäufern zu 17,3 (2009: 7,3 %) vertreten, eine bemerkenswerte Steigerung um 10 Prozent von 2009 auf 2010.

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

**IMPRESSUM**

AUTOHAUS Extra **DAT-Report 2011**  
erscheint als Beilage mit  
AUTOHAUS 8/2011

**Herausgeber**  
Prof. Hannes Brachat

**Chefredakteur**  
Ralph M. Meunzel

**Verantwortlich für den Inhalt**  
Siegfried Trede,  
Hauptabteilungsleiter Marktforschung/  
PR/Zentrale Daten bei DAT Deutsche  
Automobil Treuhand GmbH

**Koordination**  
Manuel Eder,  
Franziska Ziegler

**Herstellung/Grafik**  
Christian Staral (Leitung Herstellung)  
Peter Hinze, Hinze Medien Design

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

**Untersuchungszeitraum**  
Oktober 2010 bis Januar 2011

**Methode**  
Repräsentative Befragung; Bedingung: Fahrzeuge  
mussten im Zeitraum März bis Juni 2010 gekauft  
worden sein. Im Januar 2011 wurde darüber  
hinaus eine repräsentative Untersuchung unter  
deutschen Autofahrern zum Thema Kunden-  
dienstgewohnheiten durchgeführt.

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

**Fotos**  
Hersteller, Fotolia, iStock

**Anschrift Verlag**  
Springer Fachmedien München GmbH  
Springer Automotive Media  
Aschauer Straße 30, 81549 München  
Tel. 089 / 20 30 43 - 11 15

Kopien, Vervielfältigung und Weiterverwendung  
des DAT-Reports 2011 ganz oder in Auszügen  
nur mit Quellenangabe:  
DAT-Report 2011 und AUTOHAUS.

# Kennzahlenübersicht 2009 und 2010

## KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-GEBRAUCHTWAGENMARKT

Kauf des Gebrauchtwagens	von Privat		beim GW-Handel		beim NW-Handel		Gesamt	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
<b>Teilmärkte</b>								
- in Prozent	41	45	19	17	40	38	100	100
- in Millionen Stück	2,465	2,894	1,143	1,094	2,405	2,444	6,013	6,432
- in Milliarden Euro	12,78	16,90	8,42	8,31	30,45	31,33	51,65	56,54
<b>Alter des Wagens (Jahre)</b>	8,8	8,2	6,9	6,4	3,7	3,7	6,4	6,1
<b>Kilometerstand (Tausend)</b>	105,0	100,3	86,4	82,6	53,0	51,6	81,0	78,8
<b>Kaufpreis (in Euro)</b>	5.210	5.840	7.420	7.600	12.690	12.820	8.590	8.790
<b>Reparaturausgaben im ersten Halbjahr nach Kauf</b>								
- in Euro	75	68	63	85	23	19	53	52
- in Prozent des Preises	1,44	1,16	0,85	1,12	0,18	0,14	0,62	0,59
<b>Netto-Haushaltseinkommen (Euro)</b>	2.254	2.481	2.118	2.630	2.666	2.825	2.392	2.636
<b>Erstkäuferanteil</b>								
- reine Erstkäufer (%)	34	41	25	21	16	14	25	27
- Zusatzkäufer (%)	13	13	8	10	10	14	11	13
<b>Haltedauer des Vorwagens (Monate)</b>	76	81	68	80	84	82	78	81
<b>Alter des Käufers (Jahre)</b>	37	36	38	42	42	44	39	40

Quelle: DAT

## KENNZAHLEN ÜBER DEN KUNDENDIENSTMARKT

	Vertragswerkstatt		sonstige Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
<b>Reparatur- und Wartungsaufträge in Millionen Stück</b>	39,7	43,3	27,1	28,6	0,4	0,3	3,2	3,7	3,5	2,5
<b>Durchführung von:</b>										
- großer Inspektion	71 %	69 %	26 %	24 %	0 %	0 %	2 %	3 %	1 %	1 %
- kleiner Inspektion	61 %	68 %	29 %	25 %	0 %	1 %	2 %	2 %	8 %	2 %
- sonstiger Inspektion/Motortest	47 %	47 %	45 %	41 %	1 %	1 %	5 %	4 %	2 %	2 %
- Verschleißreparaturen	43 %	43 %	40 %	43 %	1 %	0 %	7 %	7 %	7 %	5 %
- Unfallreparaturen	52 %	56 %	43 %	39 %	-	-	2 %	1 %	3 %	4 %
<b>Gesamtvolumen</b>	53 %	54 %	36 %	36 %	1 %	0 %	4 %	5 %	5 %	3 %

Quelle: DAT

## KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-NEUWAGENMARKT

	2009	2010
<b>Neuzulassungen (in Millionen)</b>	3,807	2,916
<b>Durchschnittspreis (in Euro)</b>	22.520	26.030
<b>Umsatz (Milliarden Euro)</b>	85,73	75,91
<b>Erstkäuferanteil</b>		
- reine Erstkäufer (%)	9	13
- Zusatzkäufer (%)	9	12
<b>Netto-Haushaltseinkommen (in Euro)</b>	3.228	3.607
<b>Alter des Käufers (Jahre)</b>	46	44
<b>Haltedauer des Vorwagens (Monate)</b>	92	73

Quelle: DAT

## KENNZAHLEN ÜBER DEN KFZ-BETRIEB

	2009	2010
<b>Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw</b>	1.096	1.115
<b>Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb</b>	1.732	1.873

Quelle: DAT

## WARTUNGSARBEITEN PRO PKW UND JAHR

	2009	2010
<b>große Inspektion</b>	0,38	0,38
<b>kleine Inspektion</b>	0,22	0,23
<b>sonstige Inspektion</b>	0,23	0,24
<b>Motortest</b>	0,04	0,05
<b>keine Angaben</b>	0,00	0,01
<b>Gesamt</b>	0,87	0,91
<b>Wartungsaufwand in Euro</b>	228	230

Quelle: DAT

## REPARATURARBEITEN PRO PKW UND JAHR

	2009	2010
<b>Verschleißreparaturen</b>	0,62	0,67
<b>Unfallreparaturen</b>	0,09	0,10
<b>Reparaturaufwand in Euro (nur Verschleiß)</b>	172	201

Quelle: DAT



# Grafikübersicht bis 2011

ÜBERSCHRIFT DER GRAFIK	Nr. bis DAT-Report 2009	Nr. ab DAT-Report 2010
<b>Teil I : Der Pkw-Kauf</b>		
Entwicklung Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen	1	1
Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen	2	2
Wanderungsbewegungen zwischen NW- und GW-Markt	3	3
Entwicklung der Teilmärkte (Alte Bundesländer)	4	entfällt
Entwicklung der Teilmärkte (Neue Bundesländer)	5	entfällt
Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft	6	4
Marktanteile der Teilmärkte	7	5
Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise	8	6
GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten	9	7
Entwicklung d. durchschnittl. GW-Preise (Alte/Neue Bundesländer)	10	entfällt
Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen	11	8
Entwicklung der durchschnittlichen Neuwagenpreise	12	9
Durchschnittlicher Neuwagenpreis Alte/Neue Bundesländer	13	entfällt
Kaufpreisklassen bei Neuwagen	14	10/10a
Unterschiede in der Fahrzeugstruktur	15	11
Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen	16	12
Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den neuen Ländern	17	entfällt
Reparaturaufwendungen in den ersten sechs Monaten nach Kauf	18	13
Reparaturaufwendungen nach Kaufort	19	14
Kriterien beim GW-Kauf	20	15
Kriterien beim NW-Kauf	21	16
Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern	22	17
Informationsverhalten von Neuwagenkäufern	23	18
Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkauf	24	19
Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer	25	20
Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW	26	21
Vorwagen der Neuwagenkäufer	27	22
Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen	28	23
Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW	29	24
Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer	30	25
Zufriedenheit der Neuwagenkunden mit Neuwagenhandel	31	26
Neuwagen- und Gebrauchtwagenfinanzierung	32	27
<b>Teil II: Fahrzeugwartung und Kundendienstverhalten</b>		
Häufigkeit der Wartungsarbeiten	33	28
Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten	34	29
Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter	35	30
Wartungsverhalten der Kfz-Halter	36	31
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	37	32
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten nach Fahrzeugalter	38	33
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten NW und GW	39	34
Ort der Durchführung der großen Inspektion	40	35
Ort der Durchführung der kleinen Inspektion	41	36
Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest	42	37
Wartungsaufwand nach Kfz-Alter	43	38
Häufigkeit des Ölwechsels	44	39
Ölwechsel führt durch	45	40
Nachfüllen von Öl durch	46	41
Verwendete Ölsorten	47	42
Verwendete Ölsorte nach Fahrzeugalter	48	43
Häufigkeit von Verschleißreparaturen	49	44
Instandsetzungen nach Kfz-Alter (pro Jahr und Pkw)	50	45
Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten	51	46
Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit	52	47

ÜBERSCHRIFT DER GRAFIK	Nr. bis DAT-Report 2009	Nr. ab DAT-Report 2010
Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen	53	48
Ort der Durchführung v. Instandsetzungsarbeiten nach Aggregaten	54	49
Reparatordurchführung nach Ort und Fahrzeugalter	55	50
Ort der Durchführung von Reparaturen nach Fahrzeugerwerb	56	51
Reparaturaufwendungen nach Kfz-Alter	57	52
Ort der Durchführung von Unfallreparaturen (10-Jahres-Zeitraum)	58	53
Ort der Durchführung von Unfallreparaturen (Vorjahr)	59	54
Wartungsmarkt	60	55
Reparaturmarkt (ohne Unfall)	61	56
Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten	62	57
Marktanteile im Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfall)	63	58
Ort der Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten nach Fahrzeugalter (ohne Unfall)	64	59
Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks (in Mio. Stück)	65	60
Werkstätten im Urteil der Kunden	66	61
Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeugalter	67	62
Do-it-yourself: Einkaufsquellen für Ersatzteile	68	63
Ort der Durchführung von Abgasuntersuchungen	entfällt 2011	69
Durchführung der Abgasuntersuchung in Werkstätten	entfällt 2011	70
Do-it-yourself-Anteil bei verschiedenen Reparaturen	neu 2011: 64	
Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes	neu 2011: 65	
Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung	71	66
<b>Teil III: Allgemeiner Teil</b>		
Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi nach Stückzahlen	72	67
Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi nach Umsatz	73	68
Einkommensstruktur	74	69
Jährliche Fahrleistung aller Pkw/Kombi	75	70
Nutzung der Pkw/Kombi	76	71
Ausstattungsgrad der Fahrzeuge	77	72
<b>Teil IV. Kaufabsichten</b>		
Kaufabsichten	78	73
<b>Teil V. Meinungen zu Autothemen</b> (2011: S. 9-11)		
Keine Grafik		
<b>Teil VI. Wichtige Daten aus 20 Jahren</b> (2011: Teil V)		
Lebenshaltungskosten privater Haushalte	79	74
Neuwagenmarkt	80	75
Gebrauchtwagenmarkt	81	76
Entwicklung der Marktanteile	82	77
Marktanteile im Ost-West-Vergleich	83	entfällt
Wartung und Reparatur	84	78
Marktanteil an Wartung und Reparatur	85	79
Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)	86	80
Haushaltseinkommen im Durchschnitt in Euro	87	81
<b>Kennzahlenübersicht</b>		
Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt		
Kennzahlen über den Kundendienstmarkt		
Kennzahlen über den Pkw-Neuwagenmarkt		
Kennzahlen über den Kfz-Betrieb		
Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr		
Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr		

Neu 2011: Grafiken 64 und 65 aus 2010 wurden durch neue Grafiken ersetzt. Ehemaliger Teil V enthält 2011 Auswertungen zu "Autofahren macht Spaß" und zu Young- und Oldtimern. Teil VI aus 2010 ist 2011 Teil V.

# LEISTUNG, DIE MAN SEHEN KANN



Mit der aktiven Reinigungstechnologie reinigen die Shell Helix Ultra Produkte den Motor bis zu 5-mal effektiver als herkömmliche Mineralöle. Für höchste Leistung, maximalen Schutz und optimale Kraftstoffausnutzung.

Shell  
**HELIX**  
Motorenöle

DESIGNED TO MEET CHALLENGES

