

kfz-betrieb

dossier

**DAT-Veedol-Report
2002**



Navigationssystem in stürmischer Brandung



Anita-Friedel-Beitz
(Chefredakteurin »kfz-betrieb«)



Volker Prüfer
(Geschäftsführer DAT)



Peter Witt
(Geschäftsführer Deutsche Veedol)

In diesen Wochen präsentierten die Automobilhersteller von BMW bis Volkswagen für das abgeschlossene Geschäftsjahr 2001 traumhafte Bilanzergebnisse.

Ganz anders stellt sich die wirtschaftliche Situation jedoch für das Kfz-Gewerbe dar. ZDK-Präsident Rolf Leuchtenberger berichtete auf der Bilanzpressekonferenz des Verbandes im Vorfeld der IHM über eine durchschnittliche Umsatzrendite von 0,8 Prozent vor Steuern und lächerlichen 0,4 Prozent im Neuwagenhandel. Als Fels in stürmischer Brandung konnte der Präsident lediglich noch das Servicegeschäft entdecken.

Genau hier setzt der DAT-Veedol-Report an, den wir jetzt zum fünften Mal als Markt-Barometer und Navigationssystem für die Automobilbranche auflegen. Die Deutsche Automobil Treuhand (DAT, Stuttgart), die Deutsche Veedol (Hamburg) sowie die Fachzeitschrift »kfz-betrieb« bieten in diesem Dossier repräsentativ und exklusiv Daten und Fakten zu Bewegungen und Veränderungen im Neuwagen-, Gebrauchtwagen- und Kundendienstmarkt.

Und dieser Automobilmarkt ist mächtig in Bewegung. So belegt der Report, dass eine Verfünffachung der Jahresfahrleistung noch nicht einmal eine Verdopplung der Reparaturquote zur Folge hatte. Folglich sind die Tage des Service-Felsens in der Brandung gezählt.

Um so erstaunlicher ist, welche Chancen das Handwerk im Service immer

noch verschenkt. 31 Prozent der Fahrzeughalter wissen nicht einmal, welche Ölsorte den Motor ihres Fahrzeugs schmiert.

Der Gebrauchtwagenmarkt nimmt weiter an Bedeutung zu. Nur hat der Handel wiederum an den Privatmarkt verloren. Gerade für die Betriebe in den neuen Bundesländern ist aber die aktive Teilnahme an diesem Geschäft existenziell. Bereits im vergangenen Jahr lag die Relation »Neuwagen zu Gebrauchtwagen« bei 1 zu 2,54! Will die Industrie den Neuwagenabsatz dort halten, sind angesichts chronischer Unterkapitalisierung des Markenhandels neue Vermarktungsmodelle angebracht.

Der Handel klagt über fehlende Gebrauchtwagen in den Altersklassen ab vier Jahren. Seit Jahren zeigt der DAT-Veedol-Report Wanderungsbewegungen zwischen Neu- und Gebrauchtwagen-Markt auf. Kaum ein Händler arbeitet unter diesen Aspekten zielgerichtet im Fahrzeugverkauf: Aktiv aus der eigenen Kundschaft die gesuchten GW aufkaufen, lautet die Parole. Hier könnten sich die viel besungenen CRM-Programme mal beweisen.

Das sind nur ein paar ausgewählte Beispiele dafür, wieviel Munition in dem hier vorgelegten Zahlenwerk für ein erfolgreiches Geschäft liegt, wenn man nur die eingefahrenen Gleise verlassen möchte! Diesen Erfolg wünschen wir Ihnen.

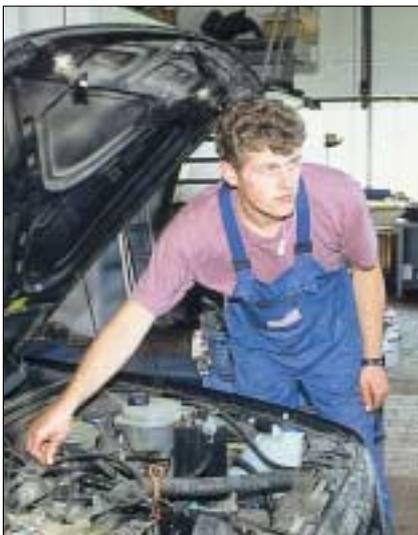
P.S.: Letztmalig basiert der Report übrigens auf D-Mark-Werten, die ja für das Jahr 2001 noch maßgeblich waren.



Der Pkw-Kauf 2001

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

ab Seite 6



Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2001

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

ab Seite 23

EDITORIAL

Alles aus einer kompetenten Hand 3

I. DER PKW-KAUF 2001

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

II. DIE FAHRZEUGWARTUNG UND DAS KUNDENDIENSTVERHALTEN 2001

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



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

Allgemeiner Teil

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

▶ ab Seite 36

III. ALLGEMEINER TEIL

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

IV. KAUFABSICHTEN

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

V. MEINUNGEN ZU AUTO THEMEN

VI. WICHTIGE DATEN AUS 20 JAHREN

VII. DAT-GW-MARKTMODELL

IMPRESSUM

VIII. KENNZAHLENÜBERSICHT 2001



Kaufabsichten

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

▶ ab Seite 41



Meinungen zu Autothemen

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

▶ ab Seite 43



I. Der Pkw-Kauf 2001

das beste unter den letzten zehn Jahren, fehlten sogar 483 553 Pkw-Umschreibungen.

„Ost“ und „West“ entwickelten sich erneut unterschiedlich

Weder bei den Neuzulassungen noch bei den Besitzumschreibungen verlief die Entwicklung in den alten und in den neuen Ländern gleichartig. Das KBA weist für die alten Bundesländer einschließlich des ehemaligen Ost-Berlin für 2001 insgesamt 6 120 839 Besitzumschreibungen aus. Gegenüber den 6 269 642 Umschreibungen des Jahres 2000 ergibt sich damit ein Minus von 2,4%. In den neuen Ländern, in denen 2000 noch 1 130 019 Gebrauchte einen neuen Besitzer fanden, gingen die Besitzumschreibungen dagegen um 3,4% auf nur noch 1 091 480 Stück zurück. Auch bei den Neuzulassungen hatte der Markt im Osten Deutschlands einen stärkeren Rückgang zu verzeichnen als im Westen. Den 448 081 Neuzulassungen 2000 in den neuen Ländern standen 2001 noch 429 395 Neuzulassungen gegenüber, ein Minus von überdurchschnittlichen 4,2%. Mit einem Minus von 0,6%, das sich aus 2 911 997 Neuzulassungen 2001 gegenüber

2 930 262 in 2000 ergibt, war der Rückgang in Westen Deutschlands (einschließlich Gesamt-Berlin) sehr gering, das Vorjahresergebnis wurde nur knapp verfehlt. Neuzulassungen und Besitzumschreibungen addiert ergaben für 2001 gut 10,55 Mio. Gesamtzulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr mit einem Minus von 2,1% gegenüber dem Vorjahr ab. Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt damit unangefochten das Nach-Wiedervereinigungsjahr 1991 mit mehr als 12,1 Mio. neu oder gebraucht gekaufter Pkw. Die Entwicklung der Neuzulassungen und Besitzumschreibungen für die letzten acht Jahre zeigt (1).

Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes nimmt tendenziell zu

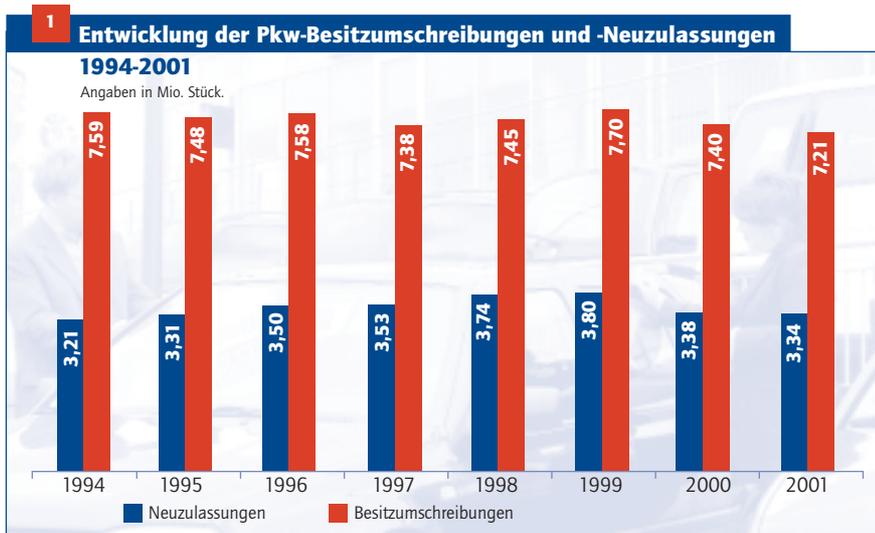
Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag in 2001 nahezu wie in 2000 bei knapp 2,2:1, d.h. je neuem Pkw wurden fast 2,2 Gebrauchte verkauft. Bei 1,9 lag das Verhältnis im Boom-Jahr 1991 - 1998 und 1999 kamen auf jede Neuzulassungen ziemlich genau 2,0 Besitzumschreibungen. Diese Entwicklung des Verhältnisses Gebrauchte- zu Neuwagen zeigt die, zumindest stückzahlmäßig gesehen, wachsende Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes. Auch langfristig gesehen ist - nicht zuletzt dadurch, dass unsere Fahrzeuge immer langlebiger werden - zu erwarten, dass diese Entwicklung anhält.

Auf Grund der immer noch angespannten wirtschaftlichen Situation und der hohen Arbeitslosenquote insbesondere in den neuen Ländern liegt es auf der Hand, dass der Gebrauchtwagen hier eine größere Bedeutung hat als für die Autokäufer in den alten Bundesländern. (2) zeigt, dass im Schnitt in den neuen Ländern rund 2,54 Gebrauchte je Neuwagen, in den alten Ländern hingegen „nur“ rund 2,10 verkauft wurden.

1. Marktsituation

Das Jahr 2001 war, wenn man allein die Stückzahlen zugrunde legt, kein besonders gutes Neuzulassungsjahr. Schon in 2000 wurden deutlich weniger neue Pkw verkauft als ein Jahr zuvor, in 2001 war noch einmal ein Rückgang zu verzeichnen. Nur 3 341 718 Neuzulassungen bedeuteten gegenüber dem Vorjahr ein Minus von 1,1% oder noch einmal 36 625 Stück. Sehr deutlich wird das recht schwache Ergebnis im Vergleich zu 1999. Zu diesem Jahr fehlten in 2001 nicht weniger als 460 458 Einheiten.

Auch bei den Besitzumschreibungen wurde stückzahlmäßig in 2001 das Ergebnis des Jahres 2000 verfehlt. Genau 7 212 393 gebrauchte Pkw wechselten ihren Besitzer, womit die Statistiken des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA), Flensburg, ein Minus von 187 250 Stück oder 2,5% ausweisen. Im Vergleich zu 1999,



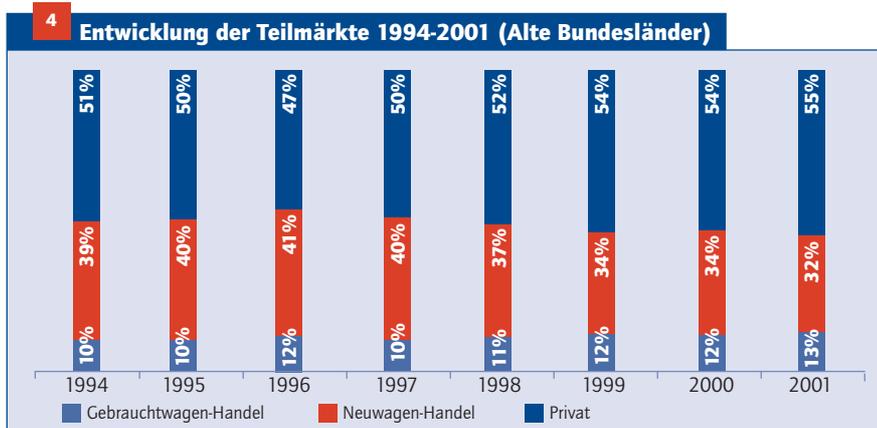
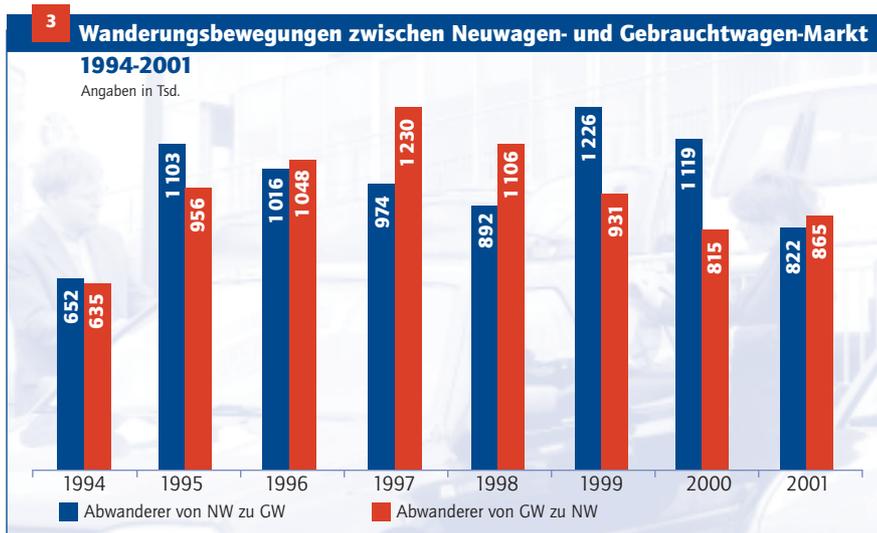
Wanderer zwischen NW- und GW-Markt

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

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

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

brauchtwagenmarkt der Wanderungsgewinner. Anders jedoch 2001. Zwar stiegen 822 000 ehemalige Neuwagenkäufer auf einen Gebrauchtwagen um, aber 865 000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer entschieden sich im vergangenen Jahr für einen Neuwagen. Der relativ geringe Rückgang bei den Neuzulassungen und der stärkere bei den Besitzumschreibungen hat seine Ursachen zumindest teilweise in gerade diesen Wanderungsbewegungen.

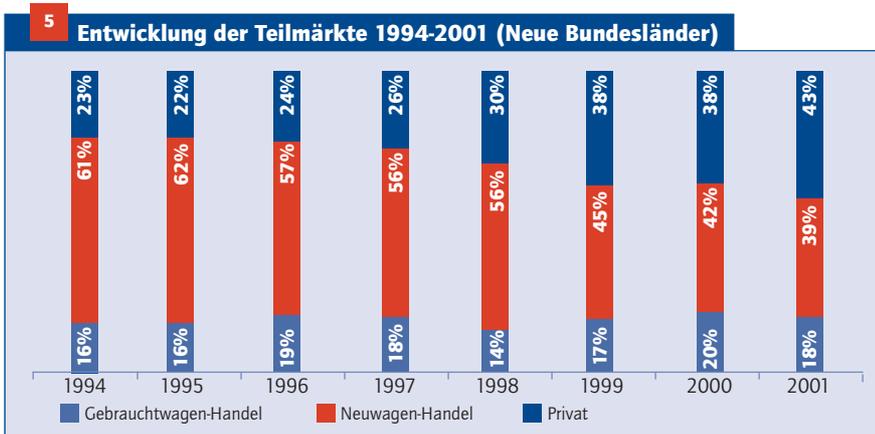


Bedeutung des Internets bei Neu- und Gebrauchtwagenkauf sehr verschieden

Eine sehr unterschiedliche Bedeutung hatte das noch recht junge Medium Internet beim Neuwagen- und beim Gebrauchtwagenkauf. 52% der Neu- und 42% der Gebrauchtwagenkäufer hatten nach eigenen Angaben einen Zugang zum Internet.

Doch nur rund 16% der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2001 haben bei ihrem Kauf das Internet genutzt, mehrheitlich nur zu Informationszwecken. Lediglich 3,1% oder gut 220 000 der Gebrauchtwagen wurden auf Grund von Internet-Angeboten tatsächlich erworben. Ein größere Bedeutung kam dem Internet beim Neuwagenkauf zu. Immerhin 21% der Käufer neue Pkw nutzten das Internet für ihre Kaufentscheidung, für genau ein Viertel dieser Käufer, also insgesamt für 5%, war das Internet dafür entscheidend, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Wenn man berücksichtigt, dass zwei Jahre zuvor nur 9% und ein Jahr zuvor 15% der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann heißt das nichts anderes, als dass die Händler zukünftig auf Präsenz im Internet nicht verzichten können. Die Bedeutung des Internet vor allem als Informationsquelle darf bei der ständig steigenden Zahl von Internet-Nutzern nicht unterschätzt werden.

Nicht unerwähnt bleiben soll, dass in 2001 0,4% der Gebrauchtwagen oder rund 30 000 im Ausland gekauft wurden. Bei den Neuwagen lag dieser Anteil wie ein Jahr zuvor bei 0,7%, was erneut rund 25 000 Auslandskäufe bedeutete.



2. Kaufort der Gebrauchtwagen

Auf dem Gebrauchtwagenmarkt konkurrieren der fabrikatsgebundene Handel, der reine Gebrauchtwagenhandel und der Privatmarkt miteinander. Für den Fabrikatshandel war das Jahr 2001 bezüglich der Gebrauchten erneut ein nicht ganz einfaches Jahr. Nicht nur, dass der Gebrauchtwagenmarkt gegenüber dem Jahr zuvor um nahezu 190 000 Fahrzeuge zurückging, der Fabrikatshandel war vielmehr, wie schon ein Jahr zuvor, auch der einzige der drei Teilmärkte, dessen Marktanteil zurückging. Nach einem Prozentpunkt in 2000 waren es in 2001 weitere zwei Prozentpunkte. Die Entwicklung der Marktanteile in den neuen und alten Ländern war dabei teilweise unterschiedlich.

Gebrauchtwagenmarkt im Westen

Im Jahr 2001 konnten in den alten Ländern sowohl der Privatmarkt wie auch der Gebrauchtwagenhandel um jeweils einen

Punkt zulegen, der Neuwagenhandel rutschte dagegen weiter auf jetzt 32% ab. Der Gesamttrend der letzten Jahre, nämlich Wachstum im Privatmarkt zu Lasten des Neuwagenhandels, setzte sich damit, nach einer kurzzeitigen Stabilisierung in 2000, fort. Das fünfte Jahr in Folge wurden wenigstens die Hälfte der Gebrauchtwagen „West“ ohne Einschaltung des Handels verkauft (4).

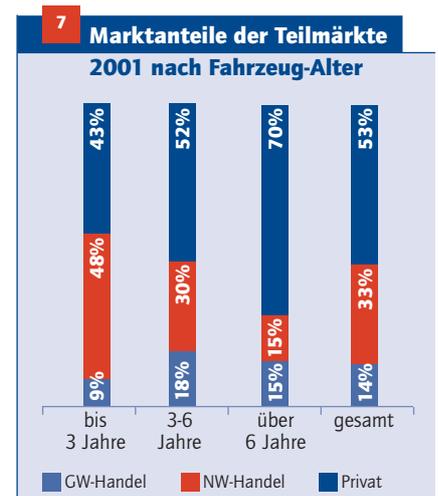
Gebrauchtwagenmarkt im Osten

In (5) wird die völlig andere Entwicklung der Marktanteile in den neuen Ländern deutlich. Zwar hatte hier 1991 der Privatmarkt ebenfalls einen überragenden Marktanteil, was allerdings auf das noch geringe Angebot der Händler zurückzuführen war. Mit einem zunehmenden Bestand an Gebrauchtwagen beim fabrikatsgebundenen Handel steigerte dieser seinen Anteil in den Folgejahren kontinuierlich zu Lasten des Privatmarktes und des reinen Gebrauchtwagenhandels.

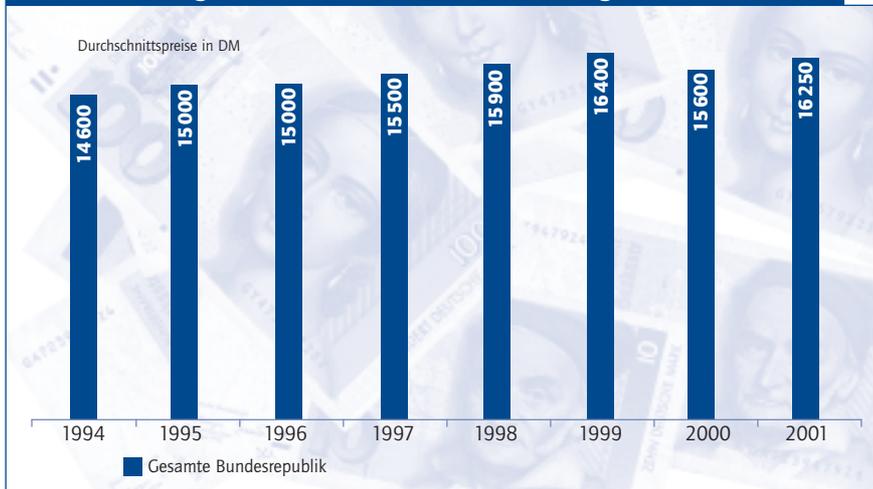
Seit 1996 vollzieht sich aber ein erneuter Wandel. Der Privatmarkt legt kräftig zu und nähert sich zu Lasten des Neuwagenhandels dem Marktanteil, den er im Westen hat, immer weiter an. Vom Vorsprung des Neuwagenhandels gegenüber dem Privatmarkt, der 1995 bei 40 Prozentpunkten lag, ist nicht nur nichts übrig geblieben, in 2001 hat der Privatmarkt den Neuwagenhandel vielmehr schon recht deutlich hinter sich gelassen. Auf Grund der Entwicklung in den letzten vier Jahren war dies zwar absehbar, doch war damit noch nicht unbedingt bereits in 2001 zu rechnen. Die Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft für Gesamtdeutschland zeigt (6).

Fabrikatshandel bei älteren Gebrauchtwagen wenig gefragt

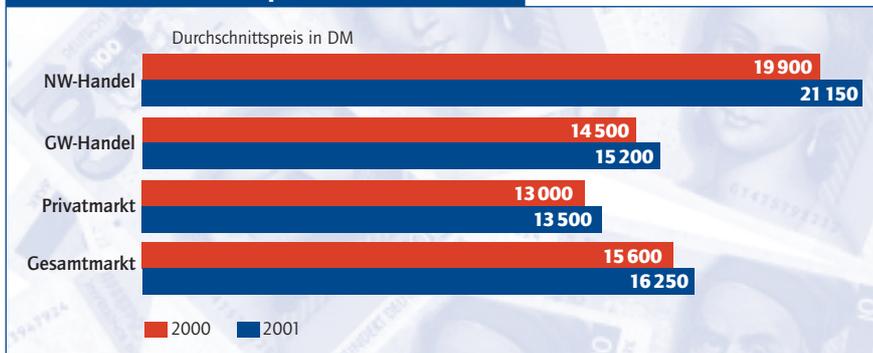
Das Alter eines Gebrauchtwagens hat erheblichen Einfluss darauf, auf welchem der drei Teilmärkte er seinen Besitzer wechselt. In (7) wird die Stärke des fabrikatsgebundenen Handels bei Gebrauchten bis zu drei Jahren deutlich, wobei auch in dieser Fahrzeug-Altersklasse der Privatmarkt zugelegt hat. Leider spielt er bei den Fahrzeugen ab einem Alter von sechs Jahren nur noch eine sehr untergeordnete Rolle. Gerade hier sollte der Fabrikathändler alles versuchen, seine Position zu stärken, denn ältere Fahrzeuge sind typische Einstiegsmodelle für Erstkäufer. Diese Käufergruppe sollte möglichst früh an den Handel gebunden werden.



8 Entwicklung der durchschnittlichen Gebrauchtwagen-Preise 1994-2001



9 GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten



10 Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise 1994-2001



Käufer, die ein ganz bestimmtes Modell suchten, dies waren 61 % aller Gebrauchtwagenkäufer, kauften zu 37 % in den GW-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler. Der höhere Marktanteil des Neuwagenhandels bei dieser Käufer-

gruppe ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich naturgemäß am einfachsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Gibt vornehmlich der Preis den Ausschlag zur Kaufentscheidung, bedienten sich die Interessen-

ten überdurchschnittlich oft und zwar zu 61 % auf dem privaten Anbietermarkt. Weitere 13 % kauften beim Gebrauchtwagenhandel.

Interessant ist, dass das Markenhändlerbewusstsein der GW-Käufer, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften, auch 2001 sehr hoch war. Mit 86 % wurde der Wert der Vorjahre (93 % bzw. 91 %) allerdings nicht erreicht. Dies bedeutet dennoch, dass sich fast neun von zehn Käufern für einen Gebrauchtwagen des Fabrikats entschieden, das der Fabrikatshändler auch als Neuwagen verkauft. Für den fabrikatsgebundenen Handel ist dies ein sicheres Indiz dafür, dass es leichter ist, ein Fahrzeug der „eigenen“ Marke zu verkaufen, als das eines „Fremdfabrikates“.

Ein spannendes Jahr, was die Marktanteile betrifft, wird sicher das Jahr 2002 werden. Das seit 1.1.2002 geltende neue Gewährleistungsrecht eröffnet dem Handel die große Chance, recht schnell Marktanteile vom Privatmarkt zurückzugewinnen. Ob ihm dies tatsächlich gelingt, werden die nächsten Monate zeigen.

3. Anschaffungspreise

3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

Im Jahr 2000 war der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis gegenüber dem Preis-Rekordjahr 1999 von DM 16 400 auf DM 15 600 zurückgegangen, wobei dieser Rückgang ausschließlich in dem geringeren Durchschnittspreis, den die Gebrauchtwagenkäufer „West“ investierten, begründet war. Die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ gaben für ihr „neues“ Fahrzeug genauso viel aus wie ein Jahr zuvor.

Im vergangenen Jahr 2001 ist der durchschnittlich beim Gebrauchtwagenkauf bezahlte Preis mit DM 16 250 wieder deutlich gestiegen, ohne jedoch das „Rekordjahr“ 1999 zu erreichen (8). Dabei verlief die Entwicklung zwischen „West“ und „Ost“ erneut sehr unterschiedlich. Dies zeigt (10), aus der sich insbesondere ergibt, dass die Käufer „Ost“ das 3. Jahr in Folge beim Ge-

brauchwagenkauf praktisch denselben Betrag investiert haben.

Die sehr unterschiedliche Preisentwicklung „Ost“ und „West“, insbesondere der geringere Durchschnittspreis in den neuen Ländern, wird verständlich, wenn die Daten der Durchschnittsfahrzeuge verglichen werden (vgl. Abschnitt I.4. – „Durchschnittsfahrzeuge“).

Unterschiedliche Preise auf den Teilmärkten

Auf den drei Teilmärkten (9) wurden sehr unterschiedliche Durchschnittspreise für Gebrauchtwagen bezahlt. Gegenüber 2000 ist dabei der Durchschnittspreis auf allen drei Teilmärkten angestiegen. Betrachtet man die Entwicklung des Teil-

marktes Gebrauchtwagenhandel über einen längeren Zeitraum, dann muss man davon ausgehen, dass dieser Teilmarkt für den Gebrauchtwagenmarkt insgesamt eine Art Ventilfunktion hat, wobei sich gerade dieser Teilmarkt schon immer die Rosinen herausgepickt hat.

Der gegenüber den anderen Teilmärkten deutlich höhere Durchschnittspreis beim Neuwagenhandel erklärt sich damit, dass auf diesem Markt die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Laufleistung gehandelt werden. Dieses geringere Durchschnittsalter wird dabei auch von den zum Verkauf stehenden Vorführwagen und durch die Fahrzeuge mit Tageszulassungen beeinflusst. Darüber hinaus

bietet der fabrikatsgebundene Handel die qualitativ besten Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebrauchtwagen-garantie verkauft werden.

GW-Preise nach Fabrikaten

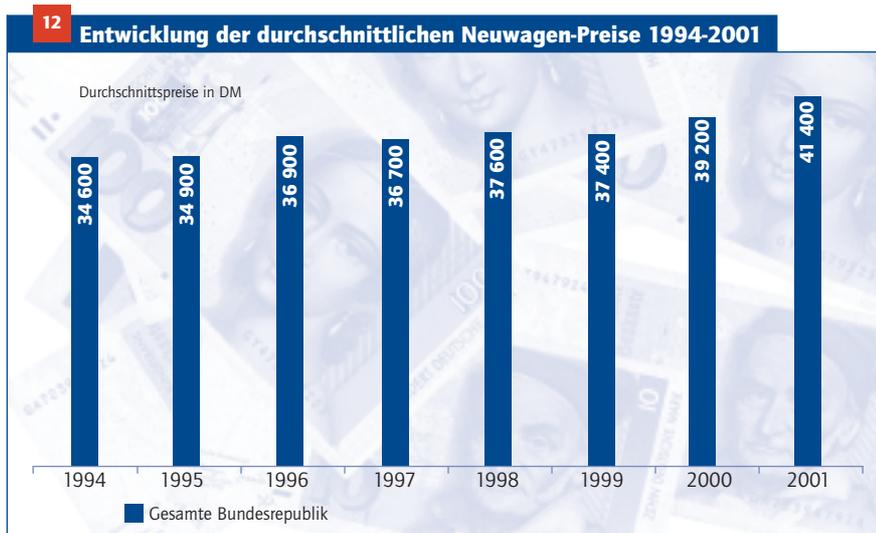
Nach Fabrikaten betrachtet weichen die durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise deutlich voneinander ab.

Im Berichtsjahr reichte die Bandbreite von 11 100 DM bis 29 900 DM. An der Spitze der Durchschnittspreis-Skala lagen Modelle der Fabrikate Mercedes-Benz, BMW und Audi. Die niedrigsten Preise wurden für Automobile der italienischen Hersteller sowie für Modelle von Ford und der französischen Hersteller bezahlt. Dabei spielen natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften GW und die Fahrzeugstruktur an sich.

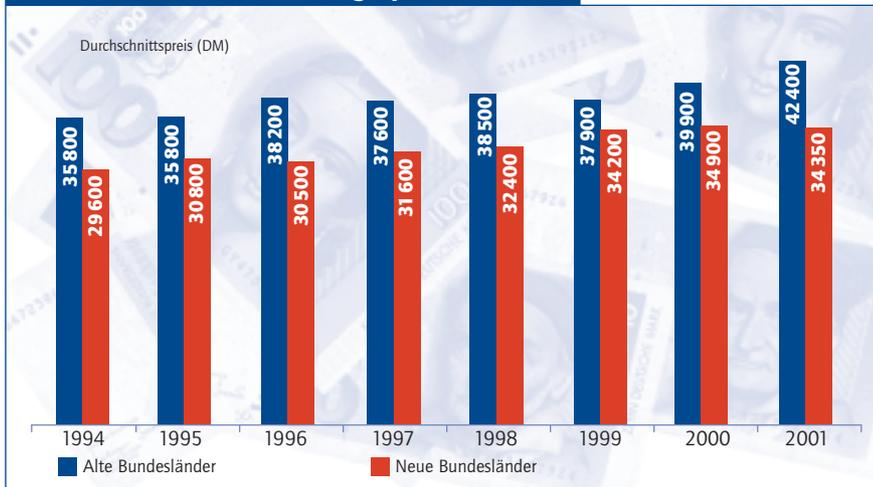
Für die Beurteilung des Gebrauchtwagenmarktes und der einzelnen Teilmärkte ist nicht nur der Durchschnittspreis ein wichtiges Kriterium. Wichtig ist vielmehr auch, wie sich die Situation für die Teilmärkte in den einzelnen Kaufpreisklassen darstellt. Aufschluss darüber gibt (11). Die wichtige Bedeutung der Kaufpreisklassen soll am Beispiel der typischen Einstiegsfahrzeuge bis unter 5 000 DM verdeutlicht werden. Insgesamt 16% aller Umschreibungen lagen in diesen Preisklassen, was immerhin 1,154 Mio. Fahrzeuge ausmacht. Da beim Neuwagenhandel nur 5% der von ihm verkauften Fahrzeuge in diesen Preisklassen lagen, was 119 000 Stück bedeutet, im Privatmarkt dagegen 24%, also ca. 917 000 Stück, sind die Erstkäufer, darunter immerhin zahlreiche künftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen, beim Neuwagenhandel immer noch stark unterrepräsentiert.

Unter den Gebrauchtwagenkäufern gibt es solche, die von vornherein wissen, welches Modell sie kaufen wollen (61%) und solche, die kein bestimmtes Modell kaufen wollen, dafür aber wissen, welchen Betrag sie für den Gebrauchtwagen ausgeben werden (39%). Die von diesen

11 Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen				
Anteil in Prozent				
Anschaffungspreis in DM	Gesamt	Privat	NW-Handel	GW-Handel
bis unter 2 500	7	12	0	4
2 500 bis unter 5 000	9	12	5	11
5 000 bis unter 7 500	9	11	4	9
7 500 bis unter 10 000	11	11	9	12
10 000 bis unter 12 500	9	10	7	12
12 500 bis unter 15 000	9	8	10	9
15 000 bis unter 17 500	8	7	10	10
17 500 bis unter 20 000	7	7	9	5
20 000 bis unter 25 000	9	7	14	8
25 000 bis unter 30 000	9	6	13	8
30 000 bis unter 40 000	8	6	10	9
40 000 und mehr	5	3	9	3
keine Angabe	0	0	0	0



13 Durchschnittlicher Neuwagenpreis 1994-2001



14 Kaufpreisklassen bei Neuwagen

Anschaffungspreis in DM	Anteil in Prozent		
	Alte Bundesländer	Neue Bundesländer	gesamt
bis unter 15 000	0	1	0
15 000 bis unter 20 000	5	7	5
20 000 bis unter 25 000	11	17	12
25 000 bis unter 30 000	12	14	12
30 000 bis unter 35 000	12	15	13
35 000 bis unter 40 000	15	16	15
40 000 bis unter 45 000	10	12	11
45 000 bis unter 50 000	8	5	8
50 000 bis unter 60 000	10	7	9
60 000 bis unter 80 000	12	5	11
80 000 und mehr	5	1	4
keine Angabe	0	0	0

Gebrauchtwagenkäufergruppen bezahlten durchschnittlichen Preise weichen stark voneinander ab. Käufer, die ein bestimmtes Modell kauften, investierten im Schnitt für ihr Fahrzeug 19 250 DM. Käufer, die einen vorher feststehenden Betrag ausgaben und sich dafür das günstigste Fahrzeug aussuchten, investierten durchschnittlich nur 11 450 DM.

Sehr deutlich waren die Preisunterschiede auch in Abhängigkeit vom Hubraum. Die Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 8 200 DM (bis 1 200 cm³) über 11 650 DM (bis 1 500 cm³), 14 250 DM (bis 1 700 cm³), 19 150 DM (bis 2 000 cm³) auf 32 250 DM (über 2 000 cm³).

Ein erheblicher Unterschied im Durchschnittspreis war auch wieder zwischen

männlichen und weiblichen GW-Käufern festzustellen. Frauen investierten im Durchschnitt 13 300 DM, also nur 100 DM mehr als 2000, die männlichen Käufer dagegen 18 100 DM nach 17 000 DM in 2000.

Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken rund 46% und lag damit deutlich über dem Anteil bei den deutschen Marken. Unter diesen wiederum hatten Opel und Ford die höchsten, BMW, Mercedes und Audi die mit Abstand geringsten Anteile weiblicher Käufer.

3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis

Der von den Neuwagenkäufern „West“ tatsächlich bezahlte Preis für ein neues

Auto lag mit durchschnittlich 42 400 DM deutlich über den 39 900 DM, die noch 2000 bezahlt wurden. Anders die Neuwagenkäufer „Ost“, die im Jahr 2001 durchschnittlich nur 34 350 DM nach 34 900 DM ein Jahr zuvor investierten.

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

Es zeigt sich, dass der Neuwagendurchschnittspreis in den alten Bundesländern seit 1991 (31 900 DM) um lediglich 32,9% gestiegen ist, in den neuen Ländern (1991: 20 500 DM) dagegen um 67,6%. Diese Preisanstiege, und darauf muss ausdrücklich hingewiesen werden, sind nur zu geringen Teilen auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure zurückzuführen. In hohem Maße spiegeln sich in der Preisentwicklung die gestiegenen Ansprüche der Käufer, insbesondere in den neuen Bundesländern, wider.

Gestiegener Dieselanteil wirkt sich auf Durchschnittspreis aus

Die Entwicklung des Durchschnittspreises neuer Pkw der letzten Jahre für Gesamtdeutschland wird in (12) dargestellt. Obwohl der Neuwagenhandel seinen Neuwagenkunden auch in 2001 sehr günstige Konditionen eingeräumt hat, nicht zuletzt durch Sondermodelle und Absatzförderungsmaßnahmen der Hersteller/Importeure, ist der Durchschnittspreis von 2000 auf 2001 deutlich gestiegen. Dies liegt nicht nur an der weiter gestiegenen Ausstattung der neu gekauften Fahrzeuge, sondern ganz wesentlich auch an der Tatsache, dass die Entwicklung der Kraftstoffpreise den Anteil der Neuwagen mit Dieselmotor, der 1999 noch bei 22,4% und 2000 bei 30,4% lag, auf 34,6% & in 2001 weiter steigen ließ (Quelle: KBA).

Nahezu ein Viertel der 2001 neu gekauften Fahrzeuge lagen in der Preisklasse von 20 000 DM bis unter 30 000 DM. Über 40% aller Neuwagenkäufer gaben weniger als 35 000 DM aus. Dies zeigt (14), in der die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen aufgelistet sind.

Männer bezahlen mehr für ein neues Auto

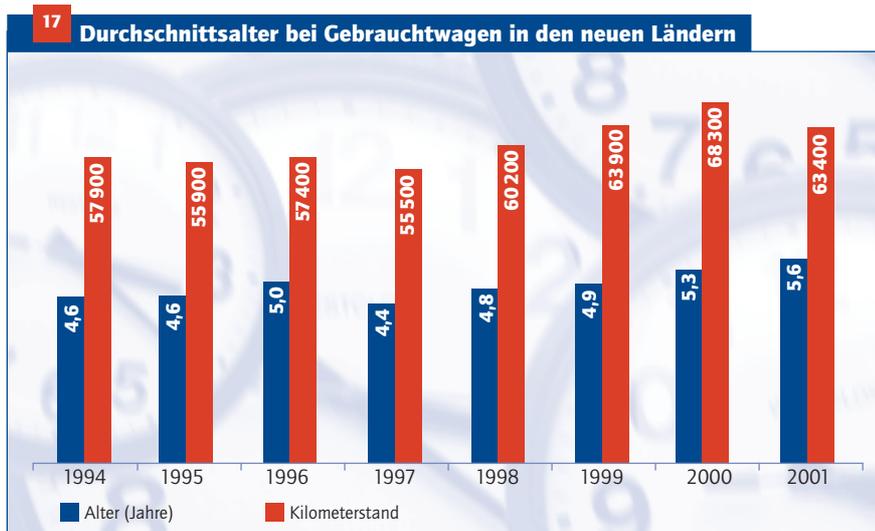
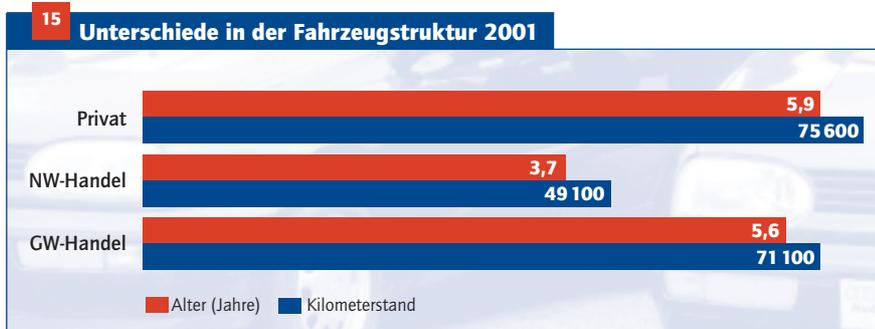
Erhebliche Unterschiede im Durchschnittspreis zeigten sich bei einer Aufspaltung nach Marken. Die Bandbreite der Durchschnittspreise reichte von 31 100 DM bis 63 850 DM. An der Spitze der Preisskala stehen – wie nicht an-

ders zu erwarten – die hochpreisigen Marken wie Mercedes-Benz, BMW und Audi. Am unteren Ende rangierten wie schon 2000 die europäischen Importmarken sowie Ford und Opel.

Mit dem Wunsch nach mehr Leistung steigt auch der Durchschnittspreis der neuen Fahrzeuge. 21 500 DM investier-

ten die Käufer von neuen Autos mit einem Hubraum bis maximal 1 200 cm³. Tief in die Tasche griffen Käufer, die sich für ein Fahrzeug mit über 2 000 cm³ Hubraum entschieden. Sie ließen sich das Fahrvergnügen im Schnitt 72.050 DM kosten.

Männliche Neuwagenkäufer investierten durchschnittlich 43 300 DM, Käuferinnen begnügten sich mit 33 000 DM. Dabei muss allerdings berücksichtigt werden, dass Frauen häufig Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel deutlich kleiner ausfallen.



4. Durchschnittsfahrzeuge

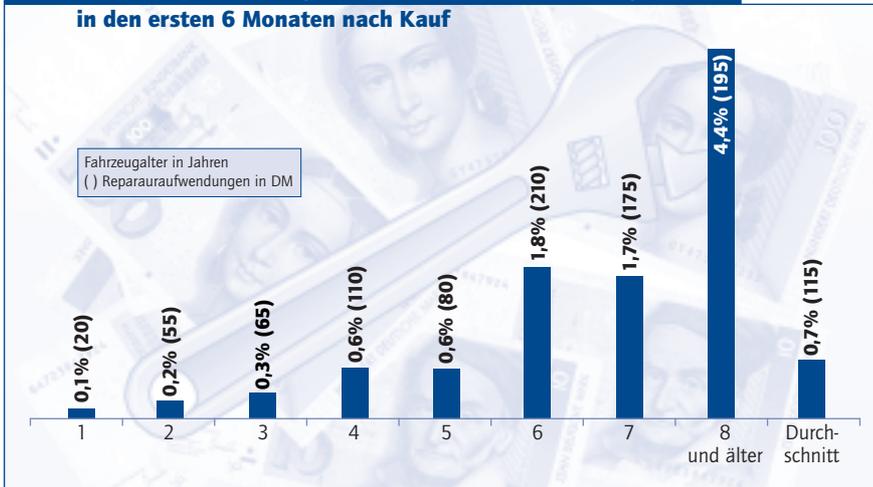
4.1 Gebrauchtwagen

5,1 Jahre alt war der 2001 gekaufte Gebrauchte im Schnitt in den alten Ländern. Damit war er älter als 2000, aber jünger als im Durchschnitt früherer Jahre. Auch die durchschnittliche Laufleistung lag – wie (16) zeigt – mit 66 800 km nicht nur höher als 2000, sondern auch höher als in den Jahren ab 1995. In (17) sind die entsprechenden Daten für die neuen Bundesländer dargestellt. Die dort 2001 gekauften GW waren ebenfalls älter als im Jahr zuvor, die Laufleistung lag dagegen niedriger. Anders als von 1994 bis 1998 kauften die GW-Käufer in den neuen Ländern damit wie schon 1999 und 2000 ältere Fahrzeuge als ihre Landsleute in den westlichen Bundesländern. Der gesunkene NW-Händleranteil scheint sich darin niederzuschlagen. Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren Modelle von VW, gefolgt von Fahrzeugen der italienischen und der japanischen Hersteller. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle von Audi sowie Fahrzeuge der französischen Hersteller auf. Die höchste Laufleistung hatten erneut BMW-Modelle, gefolgt von Mercedes und VW. Am wenigsten gefahren waren Fahrzeuge französischer Autobauer.

Über 70% der GW aus erster Hand verkauft

Rund 74% der gekauften GW hatten nur einen Vorbesitzer. Beim Fabrikatshandel

18 Reparaturaufwendungen 2001 in % des Anschaffungspreises in den ersten 6 Monaten nach Kauf



stammten sogar 86% aus erster Hand, auf dem Privatmarkt waren es 69% und beim Gebrauchtwagen 70%. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen knapp 1.4 Vorbesitzer.

Insgesamt 12% der Gebrauchtwagenkäufer geben an, einen so genannten „Jahreswagen“ gekauft zu haben. Beim fabrikatsgebundenen Händler lag der Anteil sogar bei 21%. Die durchschnittlichen Motordaten der gebrauchten Pkw und Kombi zeigen, dass 2001 (94 PS, 1 668 cm³) gegenüber dem Vorjahr (90 PS, 1 142 cm³) größere Fahrzeuge gekauft wurden.

Deutlich besser war das Ausstattungsniveau der Gebrauchten im vergangenen Jahr. Bundesweit hatten die gebraucht gekauften Fahrzeuge 9,30 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten ge-

genüber 7,70 im Jahr 2000. (Siehe auch III.4 – Die Fahrzeugausstattung).

Kraftstoffverbrauch wichtig

Ein zunehmend wichtiges Argument für den Kauf/Verkauf eines Gebrauchten ist der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch. Mit 7,9 l/100 km verbrauchten die 2001 gekauften GW im Schnitt genauso viel wie 2000, aber weniger als in den Vorjahren. Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 7,3 und 9,5 l/100 km. Legt man den Hubraum der Fahrzeuge zu Grunde, dann stieg der Verbrauch mit dem Hubraum kontinuierlich von 6,5 l/100 km (bis 1 200 cm³) auf 10,1 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2 000 cm³.

4.2 Neuwagen

Der durchschnittliche Hubraum der 2001 gekauften Pkw und Kombi lag mit 1 798 cm³ deutlich höher als im Jahr zuvor. Höher lag auch die Motorleistung mit 108 PS, die von 1998 bis 2000 unverändert bei 101 PS lag. Der erneut höhere Diesel-Anteil hat sich also nicht „negativ“ ausgewirkt, ist doch gerade die Leistung vieler Dieselmotoren in jüngster Vergangenheit gesteigert worden. Etwas vergrößert hat sich der Unterschied in den Motordaten zwischen „Ost“ und „West“. Die Motor-Kenndaten lagen bei den Neufahrzeugen in den alten Ländern in 2001 (2000) mit 109 PS (103 PS) und 1 818 cm³ (1 765 cm³), höher als in den

neuen Ländern mit 98 PS (93 PS) und 1 662 cm³ (1 631 cm³). Der im Westen gegenüber dem Osten deutlich höhere Durchschnittspreis hat also ganz wesentlich mit den Leistungsdaten zu tun.

Auf die Frage nach dem Kraftstoffverbrauch ihres „Neuen“ gaben die Käufer an, ihr Fahrzeug verbräuche 7,53 l/100 km (2000: 7,47 l/100 km). Diese leichte Steigerung erklärt sich sehr einfach mit der Steigerung bei den Motordaten. Mit 7,56 l/100 km liegt der Kraftstoffverbrauch der im Westen gekauften Neufahrzeuge dabei etwas höher als bei den Ost-Neufahrzeugen (7,26 l/100 km).

Nicht überraschend ist, dass die Neufahrzeuge einen geringeren Verbrauch haben als die gebraucht gekauften Wagen, und dies trotz „höherer“ Motorisierung. Denn dass das Bemühen der Hersteller, den Kraftstoffverbrauch zu reduzieren, erfolgreich ist, ist hinlänglich bekannt. Bekannt ist auch, dass der Verbrauch kontinuierlich mit dem Hubraum der Fahrzeuge ansteigt – von 6,2 l/100 km (bis 1 200 cm³) über 6,9 l/100 km (bis 1 500 cm³), 7,4 l/100 km (bis 1 700 cm³), 7,5 l/100 km (bis 2 000 cm³) auf 9,3 l/100 km (über 2.000 cm³).

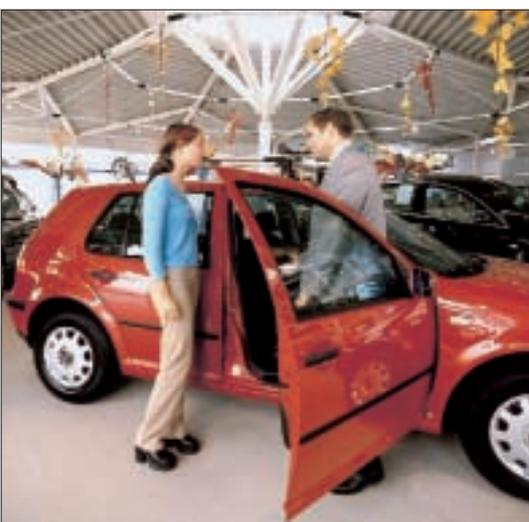
5. Qualität der Gebrauchtwagen

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

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

Folgekosten geringer

Der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden in der ersten sechs Mona-





ten nach Kauf lag 2001 wie schon 2000 bei 115 DM. Bezogen auf den durchschnittlichen Anschaffungspreis bedeutet dies, ebenfalls unverändert gegenüber 2000 einen Aufwand von 0,7%.

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

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass 78% der Käufer, also mehr als je zuvor, von Reparaturen verschont blieben. Das bedeutet, der Zusatzaufwand ist ein Mittelwert aller Fahrzeuge, und tatsächlich von Reparaturkosten betroffen sind nur etwa 22% der Käufer. Der effektive Aufwand für die Betroffenen, die in den ersten sechs Monaten in Verschleißreparaturen investieren mussten, beträgt etwa 535 DM. Dies ist allerdings mehr als 2000 (480 DM).

Qualität der Gebrauchten wird besser

Vor allem die Käufer jüngerer Fahrzeuge haben natürlich von der hohen Qualität profitiert. Nicht nur, dass mit steigendem Fahrzeualter zwangsläufig der Verschleiß zunimmt, bei den jüngeren Fahr-

zeugen wirkt sich zudem auch die höhere Neuwagenqualität aus. Die Bemühungen der Automobilhersteller, qualitativ immer bessere Fahrzeuge zu bauen, zeigen sich insbesondere in der Ergebnissen der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. Deshalb verwundert nicht, dass die Käufer von bis zu drei Jahre alten Fahrzeugen im Schnitt weniger als 0,15 Verschleißreparaturen durchführen mussten, die Käufer von sechs Jahre und älteren Fahrzeugen dagegen 0,45.

Anders als in den Jahren 1998 und 1999 gaben die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ im Berichtsjahr 2001 wie schon 2000 in den ersten 6 Monaten nach dem Kauf mehr Geld für die Beseitigung von Verschleißschäden aus als die GW-Käufer im „Westen“. Rund 140 DM im Osten stehen nur rund 105 DM im Westen gegenüber. Dies liegt sicher am höheren GW-Durchschnittsalter „Ost“, aber auch an der Entwicklung der Marktanteile eines wachsenden Privatmarktes.

GW-Garantien nicht berücksichtigt

35% (2000: 39%) aller verkauften Gebrauchten waren mit einer Garantie ausgestattet. Daher muss man davon ausgehen, dass der tatsächliche Reparaturaufwand höher als die im Schnitt genannten 115 DM pro Gebrauchtwagen war. Im Rahmen der DAT-Gebrauchtwagen-Studie konnte nur ermittelt werden, welche Aufwendungen für Verschleißreparaturen die Käufer selbst hatten.

Auffällig dabei ist, dass der Anteil der mit einer Garantie verkauften Fahrzeuge im Westen von 37% (2000) auf 34% und im Osten von 49% (2000) auf 42% zurückgegangen ist. Der höhere Privatmarktanteil wirkt sich hier aus.

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

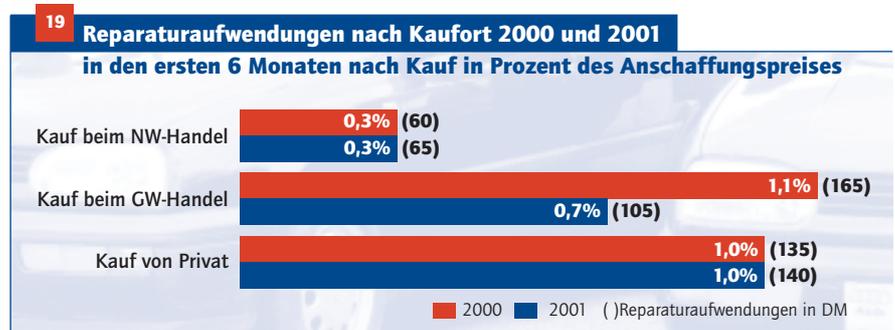
Reparaturen werden ab dem fünften Jahr häufiger

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

Das geringste Risiko gingen, wie in den Jahren zuvor, auch 2001 die Käufer ein, die ihr Fahrzeug in der Gebrauchtwagenabteilung eines Neuwagenhändlers kauften. Ein deutlich höheres Risiko mussten die Käufer auf dem Privatmarkt wie auch beim Gebrauchtwagenhandel in Kauf nehmen. Das „Reparaturrisiko“, das die GW-Käufer auf den verschiedenen Teilmärkten eingingen, zeigt (19). Dabei wird deutlich, dass der Qualitätsvorsprung des Fabrikatshandels erneut erheblich war.

Reparaturvolumen vom 813 Mio. DM

Die zusätzliche finanzielle Belastung für die Gebrauchtwagenkäufer durch die erforderlichen Verschleißreparaturen zeigt sich erst dann mit aller Deutlichkeit, wenn man die Gesamtkosten betrachtet. Bei fast genau 7,212 Mio. Besitzumschreibungen im Jahr 2001 mit durchschnittlichen Reparaturfolgekosten von rund 115 DM je Fahrzeug in den ersten sechs Monaten nach Erwerb, summieren sich diese Kosten auf stolze 813 Mio. DM. Von der



Summe entfielen rund 545 Mio. DM auf die direkt von Privat gekauften Fahrzeuge; weitere ca. 106 Mio. DM entfielen auf die 14% der Autos, die beim Gebrauchtwagenhändler gekauft wurden. Bleibt für die 33% vom fabrikatsgebundenen Handel verkauften GW ein Reparaturvolumen von lediglich 162 Mio. DM.

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

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

Unterschiedliche Bedeutung der Kriterien bei „Prestigefahrzeugen“

Auf den verschiedenen Teilmärkten haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche Bedeutung. Sie weichen teilweise erheblich von den Durchschnittswerten ab. So ist beispielsweise der Wiederverkaufswert für die Käufer gebrauchter Mercedes-, Audi- und BMW-Modelle weit wichtiger als im Durchschnitt. Auch der Prestigewert wird weit höher eingeschätzt. Auf das Aussehen der gebrauchten Fahrzeuge legten, wie seit Jahren, die Käufer gebrauchter BMW-Modelle den größten Wert, gefolgt von den Käufern von Audi- und Mercedes-Fahrzeugen. Für die Käufer von Fahrzeugen dieser drei Hersteller hatte dafür der Anschaffungspreis eine nur unterdurchschnittliche Bedeutung. Der Umfang der Ausstattung des Fahrzeugs war für Käufer von Fahrzeugen italienischer und französischer Hersteller sowie von Opel-Modellen am wenigsten bedeutsam.

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

6.2 Neuwagenkauf

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

Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, so zeigen sich in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So war der Anschaffungspreis für Mercedes-, BMW- und Audi-Käufer mit einer Bedeutung von 1,9 bis 2,0 weit weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken (1,4 bis 1,6).

Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, so zeigen sich in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So war der Anschaffungspreis für Mercedes-, BMW- und Audi-Käufer mit einer Bedeutung von 1,9 bis 2,0 weit weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken (1,4 bis 1,6).

Prestige für Käufer hochwertiger Autos wichtig

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

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

Die günstige Hereinnahme des Vorwagens, die insgesamt keine alles entscheidende Bedeutung hat, war für Käufer italienischer Modelle am unwichtigsten. Ein dichtes Kundendienstnetz schätzten besonders die VW-, Opel-, BMW- und Mercedes-Käufer. Die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs sowie der Reparatur- und Wartungskosten nahm mit dem Hubraum deutlich ab, die des Wiederverkaufswertes, des Aussehens, des Ausstattungsumfanges und besonders des Prestigewertes nahmen dagegen genauso klar zu. Mit zunehmenden Haushaltseinkommen reduzierte sich für die Neuwagenkäufer die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs ebenfalls. Dafür wuchs auch hier die Bedeutung des Aussehens, des Wiederverkaufswertes und des Prestigewertes.

20 Kriterien beim GW-Kauf 2001

Kriterium	Wichtigkeit
Anschaffungspreis	1,4
Kraftstoffverbrauch	1,7
Wartungsfreundlichkeit	1,8
Aussehen	1,8
Ausstattung	1,9
Niedriger Kilometerstand	1,9
Dichte des Kundendienstnetzes	2,2
Wiederverkaufswert	2,3
Prestigewert	2,6
Günst. Hereinnahme d. Vorwagens	2,8

21 Kriterien beim NW-Kauf 2001

Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,3
Kraftstoffverbrauch	1,6
Anschaffungspreis	1,6
Aussehen	1,6
Serienausstattung	1,7
Reparatur- und Wartungskosten	1,7
Wiederverkaufswert	2,0
Dichte des Kundendienstnetzes	2,0
Lieferzeit	2,0
Prestigewert	2,3
Günstige Inzahlungnahme des Vorwagens	2,6

6. Kaufkriterien

6.1 Gebrauchtwagenkauf

Wie in den Jahren zuvor waren auch 2001 die Kaufentscheidungen der Gebrauchtwagenkäufer in besonders hohem Maße von wirtschaftlichen Überlegungen bestimmt. Auffallend ist, dass sich die Rangfolge der verschiedenen Kaufkriterien gegenüber den letzten beiden Jahren nicht verändert hat. Überraschende Bedeutung hat weiterhin der Anschaffungspreis vor dem Kraftstoffverbrauch. Die Wichtigkeit



Keine nennenswerten Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers, wie auch männliche und weibliche Käufer in nahezu allen Kriterien übereinstimmten. Ausnahmen: Die Serienausstattung, die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens und der Prestigewert waren für die Männer, der Anschaffungspreis und der Kraftstoffverbrauch für die Frauen etwas wichtiger.

7. Informationsverhalten

7.1 Gebrauchtwagenkauf

Klar, dass sich nahezu alle Gebrauchtwageninteressenten vor dem Kauf eines Fahrzeugs über das Angebot und die Preise auf dem GW-Markt informierten.

Dabei wurden verschiedene Informationsquellen unterschiedlich stark genutzt. Das Informationsverhalten war im Wesentlichen unverändert, jedoch etwas intensiver als im Jahr zuvor. Insgesamt wurden von jedem GW-Käufer 2,8 Informationsquellen genutzt. Die Häufigkeit der Informationsquellen zeigt (22). Dabei wurde das Internet als Informationsquelle bereits von etwa 17% der GW-Käufer genutzt. Zu erwarten ist, dass das Internet, das ein Jahr zuvor erst von 11% und zwei Jahre zuvor von 4% der GW-Käufer genutzt wurde, als Bezugsquelle für Informationen in den nächsten Jahren noch deutlich stärker genutzt und so an Bedeutung gewinnen wird.

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

Erstkäufer selten beim Neuwagenhändler

Wie in den Vorjahren nutzten Erstkäufer das Informationsangebot nicht nur seltener, sondern auch anders als diejenigen, die lediglich einen „neuen Gebrauchten“ kaufen wollten. Für die Erstkäufer waren Tipps aus dem Verwandten-/Bekannt-

kreis mit Abstand am Wichtigsten. Vergleichsweise selten nutzten sie den fabrikatsgebundenen Handel als Informationsquelle. Dies ist kaum verwunderlich, da Erstkäufer in den Gebrauchtwagenabteilungen der Fabrikathändler häufig kein passendes Fahrzeug finden.

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Dabei nutzten auch 2001 die Käufer, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften, hauptsächlich die Informationen vom Fachhandel selbst. Für Privatmarktkäufer hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung, auch die Printmedien wie Tagespresse und Fachzeitschriften wurden überdurchschnittlich häufig genutzt.

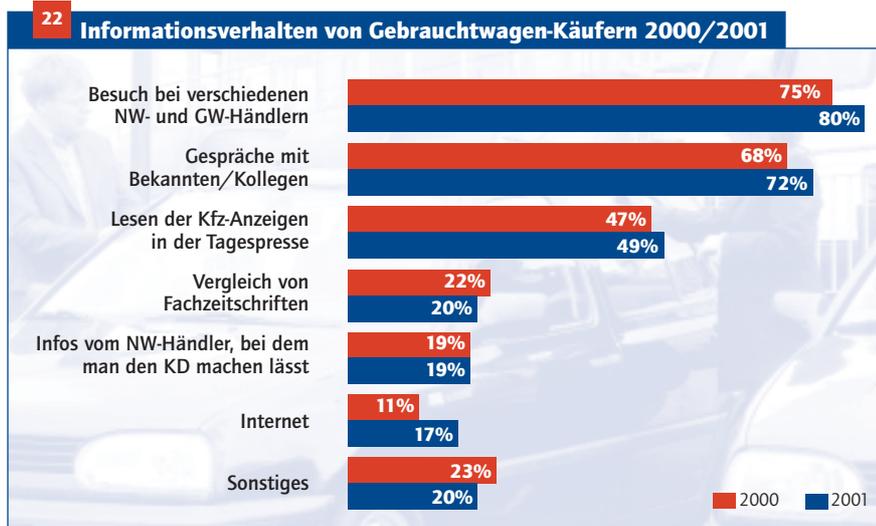
Informationsverhalten abhängig vom Einkommen

Man sollte annehmen, dass sich Käufer, die über ein geringeres Einkommen verfügen, intensiver informierten als die Käufer mit höherem Einkommen, Genau das Gegenteil ist der Fall. GW-Käufer mit einem monatlichem Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 3000 DM nutzten im Schnitt nur 2,4 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 5000 DM zogen 3,0 Quellen zu Rate. Der „Informationsvorsprung“ liegt in erster Linie bei der Fachhändlerberatung. Dies ist nicht verwunderlich, da auch der Marktanteil des fabrikatsgebundenen Handels bei Beziehern höherer Einkommen steigt.

Käufer in den neuen Bundesländern nutzten im Vergleich zu den Käufern im Westen etwas mehr Informationsquellen. Dies gilt insbesondere für Informationen durch den Handel selbst wie auch die Nutzung von Fachzeitschriften.

Mann und Frau informierten sich unterschiedlich

Ein unterschiedliches Informationsverhalten zeigte sich zwischen männlichen und weiblichen Gebrauchtwagenkäufern. So nutzten Frauen nur 2,5 Quellen, Männer dagegen 2,9. Einen Vorsprung hatten Frauen nur beim Gespräch mit Bekannten oder Kollegen. Das Internet nutzten Frauen zu 13%, Männer zu 20%.



7.2 Neuwagenkauf

Neuwagenkäufer haben ein besonders hohes Informationsbedürfnis, zum einen über das neue Fahrzeug, zum anderen über die Verkaufsmöglichkeiten ihres gebrauchten Autos. Über die Verkaufsmöglichkeiten des Gebrauchten informierten sich die Neuwageninteressenten vor allem beim Fachhändler, der die Marke vertritt oder bei jenem, der den Kundendienst durchführte, sowie durch Gespräche mit Bekannten. Vorwagenverkäufer, die direkt an Privat verkauften, informierten sich interessanterweise mit Ausnahme der Information beim Neuwagenhandel selbst weit

hatten deutlichen Einfluss auf die Nutzung der Informationsquellen. Differenziert man nach dem Haushaltseinkommen, so fällt auf, dass erneut um so mehr Quellen für Informationen genutzt wurden, je höher das Einkommen war. Nach Marken differenziert nutzten Mercedes-Käufer die wenigsten, Audi-Käufer die meisten Informationsquellen.

Unterschiedliches Informationsverhalten von Mann und Frau

Erneut gab es nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern. Männer nutz-

8. Erst- und Vorbesitz

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

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

Die Erstkäufer

Die Übersicht belegt eindeutig, dass die Erstkäufer für den Gebrauchtwagenmarkt eine ganz wichtige Rolle spielen, wobei ihr Anteil 2001 gegenüber 2000 gestiegen ist. Von den 2001 verkauften 7,212 Mio. Gebrauchten wurden 26% oder 1,875 Mio. Fahrzeuge von dieser Käufergruppe erworben. Im Neuwagenbereich waren es wie im Vorjahr 16%. Damit ist der Anteil der Erstwagenkäufer unter den Neuwagenkäufern auch 2001 sehr hoch gewesen. Nicht weniger als 0,535 Mio. neuer Pkw wurden im Berichtsjahr von Erstkäufern erworben.

Die Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und Gebrauchtwagenmarkt ist nicht zu unterschätzen. Die Erstkäufer sind die „sichersten“ Käufer. Der Wunsch nach einem eigenen Auto lässt meist alle (finanziellen) Schwierigkeiten und wirtschaftlichen Aspekte in den Hintergrund treten. Durch hohe Erstkäuferanteile werden deshalb der Neu- und Gebrauchtwagenmarkt weniger konjunkturrempfindlich. Gerade das Jahr 2001 zeigt dies deutlich. Während die Zahl der Ersatzkäufe, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, um 394 000 zurückging, stieg die Zahl der Erstkäufe um 94 000. Die Bedeutung dieser Käufergruppe wird nur wenig gemindert dadurch, dass im Berichtsjahr die durchschnittliche Investition der Erstkäufer unter den Gebrauchtwagen-Käufern für ihr Fahrzeug bei nur 9 950 DM lag, die der Vorbesitzkäufer dagegen bei 18 305 DM und die der Zusatzkäufer bei 18 800 DM.

Etwas mehr als jeder vierte Erstkäufer kaufte sein erstes Fahrzeug für weniger



intensiver als diejenigen, die ihr Fahrzeug beim Neuwagenkauf in Zahlung gaben. Weitaus am intensivsten informierten sich aber Vorwagenverkäufer, die an einen reinen GW-Händler verkauften.

Intensives Informationsverhalten

Mit der Nutzung von durchschnittlich 3,6 Informationsquellen nutzten Neuwagenkäufer die vorhandenen Informationsquellen deutlich intensiver als Gebrauchtwagenkäufer. Die wichtigsten Quellen zeigt (23). Nur gering war der Unterschied bei der Inanspruchnahme der Informationsquellen von Käufern unterschiedlichen Alters.

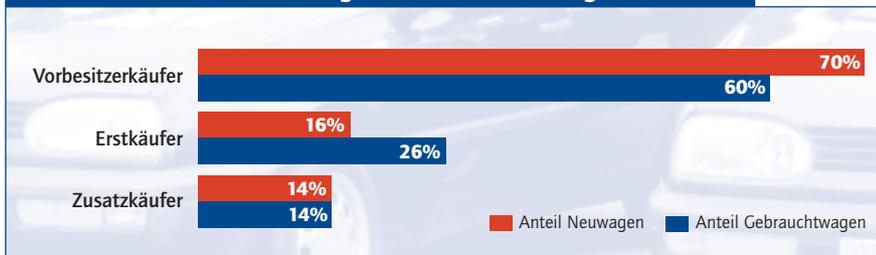
Sowohl das Haushaltseinkommen wie auch die Marke des gekauften Fahrzeugs

ten im Schnitt 3,8, Frauen nur 3,4 Informationsmöglichkeiten. Für Frauen war dabei nur das Gespräch mit Kollegen/Bekanntem wichtiger als für Männer.

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

Zunehmende Bedeutung für Informationen gewinnt das Internet. Bereits 22% der Neuwagenkäufer des Jahres 2001 informierten sich über dieses noch junge Medium. Für gewerbliche Käufer war dieses Medium deutlich wichtiger als für private Käufer.

24 Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagen-Kauf 2001



als 5 000 DM. Diese Preisklasse ist beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert. Wird berücksichtigt, dass rund 78% der Erstkäufer ihr Autofahrerdasein mit einem Gebrauchten begannen, so ist es für den Kfz-Handel ein „Muss“, für diese Käufer ein passendes Angebot bereitzuhalten.

Importmarken mit hohem Erstkäuferanteil

Einen überdurchschnittlich hohen Anteil von Erstkäufern hatten die Importmarken sowohl beim Neu- wie auch beim Gebrauchtwagenkauf zu verzeichnen. So lag der Erstkäufer-Anteil beim Gebrauchtwagenkauf bei den Importmarken bei nicht weniger als 33% und beim Neuwagenkauf bei 23%.

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

Mit 66% kauften 2001 der Großteil der GW-Erst- und Zusatzkäufer ihre Fahrzeuge direkt von Privat. Bei den Ersatzkäufern erreichte der fabrikatsgebundene Handel mit 39% einen überdurchschnittlichen Marktanteil.

Markentreue besser als ihr Ruf

Die Markentreue beim Gebrauchtwagenkauf lag 2001 wie schon 2000 mit 45% auf mittlerem Niveau. Wie auch in den Vorjahren war die Treue der Kunden zu Fahrzeugen deutscher Hersteller überdurchschnittlich hoch.

Importmarken wurden auch 2001 im Allgemeinen von weniger markentreuen Kunden gekauft. Da der Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass gerade die Importmarken überdurchschnittlich viele Käufer hinzugewonnen haben.

Neuwagenkäufer öfters markentreu

Eine deutlich höhere Markentreue als die Gebrauchtwagenkäufer zeigten die Neu-

wagenkäufer: 53% (2000: 56%) der Kunden kauften ein Fahrzeug der Marke, von der auch der Vorwagen war. Ähnlich wie beim Gebrauchtwagenkauf lag beim Neuwagenkauf die Markentreue bei den Käufern deutscher Fabrikate über derjenigen der Käufer von Importmarken.

Auch beim Neuwagenkauf waren die Durchschnittspreise, die von Vorbesitz-, Erst- und Zusatzkäufern bezahlt wurden, sehr unterschiedlich. Die im Schnitt mit 43 850 DM teuersten Neuwagen erwarben erneut die Vorbesitzerkäufer, Zusatzkäufer investierten durchschnittlich 41 700 DM und die Erstkäufer gaben im Durchschnitt 30 300 DM für ihr neues Auto aus. Nahezu die Hälfte der Erstkäufer gab für den Neuen weniger als 25 000 DM aus. Unter den Vorbesitz- und Zusatzkäufern war dies nur etwa jeder Achte.

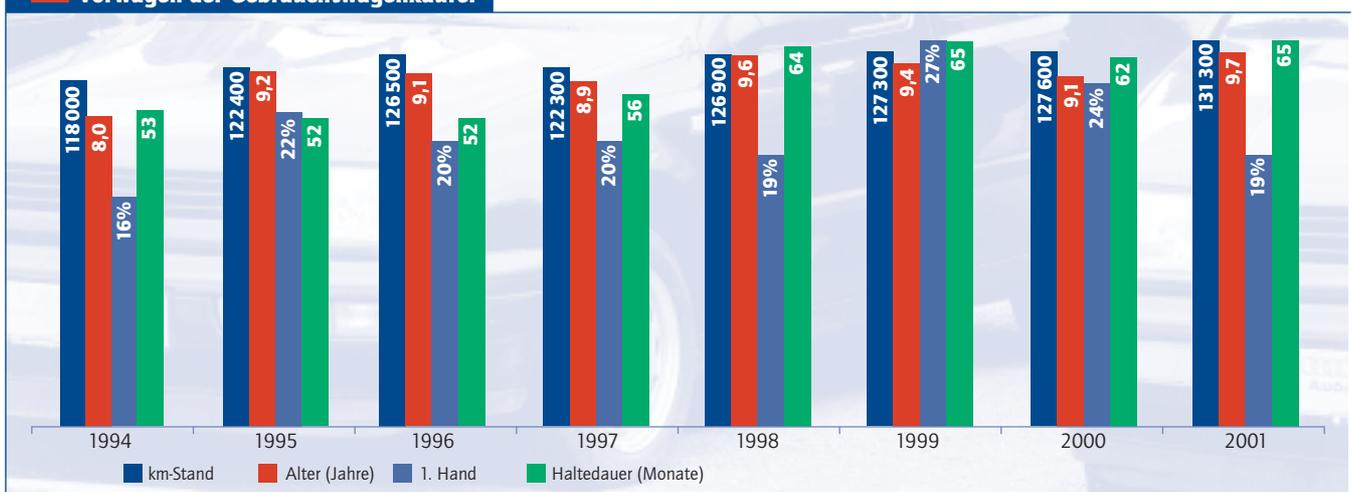
9. Der Vorwagen

9.1 Gebrauchtwagenkäufer

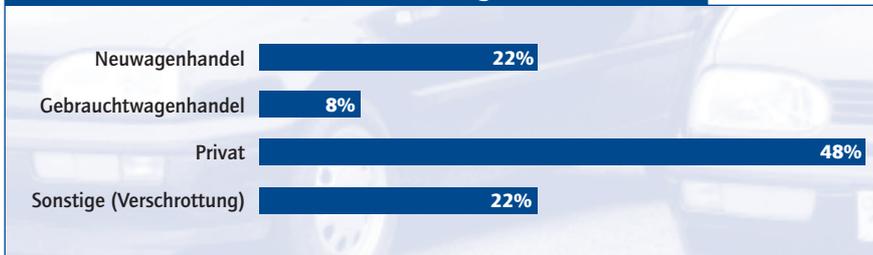
Der Anteil der Erst- und Zusatzkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufer stieg 2001 auf 40% (Vorjahr 37%). Die verbleibenden 60% deckten ihren Ersatzbedarf.

Diese von den Gebrauchtwagenkäufern ersetzten Vorwagen (25) waren im statistischen Durchschnitt 9,7 Jahre alt und hatten eine Gesamtlauflistung von 131 300 km. Die Vorwagen waren damit

25 Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer



26 Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW 2001



27 Vorwagen der Neuwagen-Käufer



älter und hatten eine höhere Laufleistung als in den Vorjahren. Damit ist verständlich, dass nur noch knapp jeder fünfte (19%) der abgegebenen Vorwagen aus erster Hand war. Diese Gebrauchtwagenkäufer hatten also bei ihrem vorherigen Fahrzeugkauf einen Neuwagen erworben. Die Marke von 19% liegt deutlich unter dem Wert des Jahres 2000 und hat dazu geführt, dass in 2001 die Wanderungsbilanz zu Gunsten des Neuwagenmarktes ausfiel.

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen lag 2001 bei 65 Monaten und weist damit zum Vorjahr eine Steigerung auf. Die als Neufahrzeug gekauften Vorwagen wurden allerdings von ihren Besitzern mit einer Nutzungsdauer von 88 Monaten deutlich länger gefahren als die gebraucht gekauften Wagen. Diese wurden bereits nach 59 Monaten erneuert.

Während dieser Haltedauer legten die ehemaligen Neuwa-

genkäufer mit ihrem Wagen im Schnitt 100 500 km und die Gebrauchtwagenkäufer 68 700 km zurück. Bezogen auf die Haltedauer gab es bei der Jahresfahrleistung praktisch keinen Unterschied zwischen den ehemals neu und den ehemals gebraucht gekauften Fahrzeugen.

Fahrzeuge deutscher Hersteller wurden länger gefahren

Während die (Vorwagen-) Ford- und Mercedes-Fahrer ihre Wagen am längsten nutzten, wurden die französischen Modelle am schnellsten wieder abgestoßen. Nimmt man das Fabrikat des 2001 gekauften Gebrauchtwagens als Maßstab, so hatten die Käufer eines Ford ihren Vorwagen am längsten und die Käufer eines

28 Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen

Vorwagen	neu gekauft	gebraucht gekauft
Alter (Jahre)	5,1	8,4
km-Stand	87 200	134 800

Mercedes, eines VW oder eines „Italiener“ am kürzesten gefahren. Aus dem hohen Durchschnittsalter und der entsprechenden Fahrleistung des Vorwagens resultierte im Schnitt ein Verkaufserlös von nur 6 900 DM. Dabei wurden für neu gekaufte Vorwagen 10 000 DM und für gebraucht gekaufte 6 050 DM Ertrag erzielt.

Privat an Privat: Häufige Nutzung von Verkaufsinseraten

Für den Verkauf des Vorwagens inserierten 35% der Verkäufer in einer Tageszeitung oder einer Fachzeitschrift bzw. im Internet (5%). Dagegen wurden 65% der Vorwagen ohne Inserat verkauft (oder auch stillgelegt oder verschrottet). Über die Hälfte der Vorbesitzer-Käufer, die sich ihren „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben für den Verkauf ihres Vorwagens ein Inserat auf. Von den Käufern, die sich für einen Gebrauchten vom Neu- und Gebrauchtwagenhändler entschieden, war es jeweils nur jeder Vierte.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2001 zeigt (26). An private Käufer wurde dabei mit 48% der größte Teil abgegeben. 22% wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft. Nur 8% wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet und 22% auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutet.

9.2 Neuwagenkäufer

70% der Neuwagenkäufer des Jahres 2001 ersetzten mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. 65% aller Neuwagenkäufen hatten zur Folge, dass ein Gebrauchtwagen verkauft, verschenkt oder an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben wurde.

Die von den Neuwagenkäufern abgegebenen Vorwagen (27) waren im Schnitt 6,3 Jahre alt und hatten 104 800 km Gesamtbetriebsleistung. Genau wie bei den GW waren also die Vorwagen der Neu-

wagenkäufer 2001 älter als ein Jahr zuvor. Deutlich waren die Unterschiede zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen (28). Der erzielte Verkaufs- oder Inzahlungsgabeerlös lag bei durchschnittlich 11 950 DM.

Neuwagenhandel größter Abnehmer von Vorwagen

Erhebliche Unterschiede gab es erneut bei den Abnehmern der Vorwagen von Neuwagenkäufern im Vergleich zu den GW-Käufern. Eine wichtige Rolle spielte

Diese landeten ebenfalls zum größten Teil beim Neuwagenhandel.

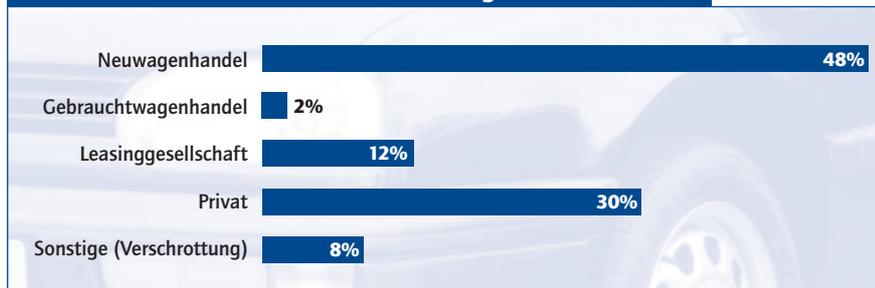
Eine sehr bescheidene Rolle spielte erneut der reine Gebrauchtwagenhandel, an den nur 2% der Vorwagen abgegeben wurden. (29) zeigt die Anteile der verschiedenen Abnehmer-Gruppen der Vorwagen von Neuwagenkäufern.

Auffallend ist, dass die Inzahlungnahme beim Neuwagenhandel 2001 wie schon 1999 und 2000 merklich geringer war als in den Jahren zuvor. Dies ist einerseits noch eine Folge der seit 1998 höhe-

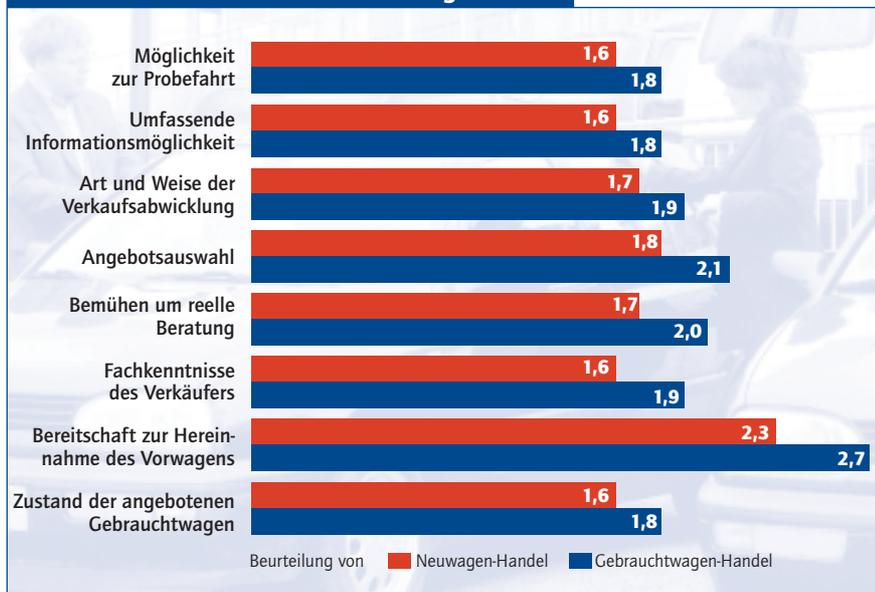
– „Der Handel im Urteil der Käufer“). In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote – ähnlich groß wie in den Vorjahren – zwischen 31% und 54%.

Auffallend ist der große Unterschied der Inzahlungnahmequote zwischen Ost und West. Während in den alten Bundesländern nur 46% der Vorwagen beim Neuwagenkauf in Zahlung gegeben wurden, waren dies in den neuen Bundesländern 59%, was aber weniger ist als 2000 und deutlich weniger als in den Jahren davor.

29 Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW 2001



30 Handel im Urteil der Gebrauchtwagen-Käufer



dabei das Alter der Vorwagen. Bei den GW-Käufern war der Vorwagen im Schnitt 9,7 Jahre alt, bei den Neuwagenkäufern nur 6,3 Jahre. Die Folge ist ein überragender Anteil des fabrikatsgebundenen Handels, der 48% der Vorwagen abnahm. Weitere 12% wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben.

ren Gebrauchtwagenbestände beim Fabrikatshandel, die sich aber allmählich normalisieren, andererseits spielt sicherlich auch die Kapitalbindung durch Gebrauchte eine nicht zu vernachlässigende Rolle. Die Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens ist unterschiedlich hoch (siehe auch Abschnitt I. 10

Nur 27 Prozent der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Für den Verkauf des Vorwagens hatten die Neuwagenkäufer nur in 27% der Fälle Verkaufsanzeigen in der Tagespresse oder in Fachzeitschriften aufgegeben bzw. ihr Fahrzeug im Internet angeboten (5%). Die restlichen 73% wurden über andere Wege verkauft. Am häufigsten inserierten die Vorwagenverkäufer, die an Privat verkauften (65%) Die Vorwagenverkäufer, die über eine Anzeige verkauften, inserierten im Schnitt 2,4 Mal. 1999 waren es durchschnittlich noch 2,6 und 2000 2,5 Inserate.

Erlös nicht immer zufriedenstellend

Nicht alle Vorwagenverkäufer waren mit dem Erlös zufrieden. „Sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ geben 83% (2000: 82%) der Befragten an. Etwas unterschiedlich war die Zufriedenheitsquote auf den verschiedenen Abgabewegen. Erstaunlicherweise am zufriedensten mit dem Verkaufserlös für den Vorwagen waren in 2001, anders als in früheren Jahren, die Neuwagenkäufer, die ihren Vorwagen an einen reinen GW-Händler verkauft hatten, am wenigsten zufrieden waren dagegen diejenigen, die ihr Fahrzeug an einen Neuwagenhändler verkauft, in der Regel also in Zahlung gegeben haben. Dies war so nicht zu erwarten und sollte für den Neuwagenhandel ein Alarmsignal sein, vorausgesetzt, er will Marktanteile zurückgewinnen.

Auffallen ist, dass die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös von der Marke des verkauften Vorwagens nahezu unabhän-



gig war. Innerhalb einer Skala von 1 = sehr zufrieden bis 4 = gar nicht zufrieden lagen alle Marken zwischen 1,8 und 2,1. Auch der Unterschied zwischen West (1,9) und Ost (2,1) war nur gering.

unzufriedener als die GW-Käufer „West“. Bis 1999 wurde der Handel im Osten besser beurteilt als im Westen. Seit 2000 ist dies anders, was nachdenklich stimmen sollte.

10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2001, die bei einem Fabrikatshändler gekauft hatten, beurteilten ihren Geschäftspartner überwiegend positiv. Nicht ganz so gut schnitt der reine Gebrauchtwagenhandel ab. Auf einer Skala von 1 = ausgezeichnet bis 5 = schlecht sah die Beurteilung aus, wie in (30) beschrieben.

Die Beurteilung des Neuwagenhandels war gegenüber der aus 2000 mit

Neuwagenkäufer sehr zufrieden

Einen insgesamt sehr guten Eindruck von ihren Geschäftspartnern hatten auch die Neuwagenkäufer des Jahres 2001. Innerhalb einer Skala von 1 = ausgezeichnet bis 5 = schlecht wurde der Neuwagenhandel von seinen Käufern wie in (31) dargestellt beurteilt. Über das Ergebnis können sich die Autokäufer des Neuwagenhandels freuen. Lediglich bei der Inzahlungnahme hätte sich der eine oder andere Neuwagenkäufer etwas mehr Entgegenkommen seines Händlers gewünscht.

11. Fahrzeugfinanzierung

Beim Kauf eines neuen oder auch gebrauchten Fahrzeugs reichen die Eigenmittel der Käufer häufig nicht aus, um den Kaufpreis zu bezahlen. Das Fahrzeug zu leasen wäre eine Alternative. In den meisten Fällen nimmt der Käufer aber einen Kredit in Anspruch.

Fahrzeugfinanzierung 2001 deutlich gestiegen

Zu den Eigenmitteln zählen nicht nur Ersparnisse, sondern auch der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlunggabe eines Vorwagens. Der Anteil der einzelnen Finanzierungsarten wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchungen sowohl bei den Neu- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern für das Jahr 2001 ermittelt. Die Ergebnisse sind in (32) dargestellt. Auffallend ist, dass der Kreditanteil bei der Fahrzeugfinanzierung gegenüber 2000, wo er zurückgegangen war, deutlich angestiegen ist. Dies hängt sowohl mit der Entwicklung der Durchschnittspreise wie auch des Haushaltseinkommens (siehe Abschnitt III. 2.2) zusammen. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleasteten Fahrzeuge. Sie hatten auf der Basis der hier vorliegenden Untersuchungen bei Neuwagen einen Anteil von 24% (2000: 16%) und 4% bei Gebrauchtwagen (wie 1999 und 2000).

Die ausgewiesenen Kreditanteile zeigen, dass die Neuwagenkäufer „West“ 2001 durchschnittlich rund 10980 DM (2000: 6100 DM) und die Neuwagenkäufer „Ost“ etwa 11165 DM (2000: 10.550 DM) über Kredit finanzierten. Beim Gebrauchtwagenkauf lag der Kreditanteil 2001 in den alten Ländern

31 Zufriedenheit der Neuwagen-Kunden mit Neuwagen-Handel



einer Ausnahme in allen Positionen besser. Die Ausnahme: Die Bereitschaft zur Hereinnahme der Vorwagens wurde identisch beurteilt. Nicht ganz so gut wie der Neuwagenhandel, aber insgesamt besser als noch im Vorjahr, wurde der Gebrauchtwagenhandel beurteilt, bei dem allerdings die Bereitschaft zur Vorwageninzahlungnahme nur sehr gering war – auch dies ein Hinweis darauf, dass sich der GW-Handel die Rosinen herauspicken will.

Schlechter als der Handel im Westen wurden die Betriebe im Osten beurteilt. Die GW-Käufer „Ost“, die bei einem Händler kauften waren in den Punkten „Angebotsauswahl“ und „Zustand der angebotenen Gebrauchtwagen“ deutlich

Auffallend an den Ergebnissen ist, dass anders als die GW-Käufer die Neuwagenkäufer „Ost“ ihren Partnerhändler durchweg besser beurteilen als die Neuwagenkäufer im Westen. Nach Marken differenziert ergaben sich die größten Unterschiede bei der Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens. Die Bandbreite der ermittelten Werte lag zwischen 2,1 und 2,7.

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

bei etwa 2 850 DM (2000: 2 550 DM) und in den neuen Bundesländern bei ungefähr 3 045 DM (2000: 2 950 DM). Berücksichtigt sind hierbei die verschiedenen durchschnittlichen Anschaffungspreise bei Neu- und Gebrauchtwagen.

Erst- und Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern, die ja keinen Vorwagen verkaufen konnten, finanzierten 14,4% des Neuwagenpreises mit Geschenken, 52,6% aus Ersparnissen und 33,0% über Kredite.

ob er sich einen Neu- oder Gebrauchtwagen kaufen wird. 14% der GW-Käufer (2000: 12%) hatten auch Kauf oder Leasing eines fabrikneuen Fahrzeugs in Erwägung gezogen. Für jeden fünften Gebrauchtwagenkäufer eines so genannten Oberklassefahrzeugs war ein Neuwagen eine ernsthafte Alternative.

Gebrauchtwagenkäufer beim Neuwagenhandel liebäugelten zu 24% mit dem Kauf eines Neuwagens. Auf dem Privatmarkt waren es hingegen nur 9%, beim

lich häufiger eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur 16% der Käufer von Oberklassefahrzeugen dachten auch über einen eventuellen GW-Kauf nach. Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, so war für 1,81 Mio. Fahrzeugkäufer im Jahre 2001 nicht von Anfang an klar, ob der Neue neu oder gebraucht sein soll. Von diesen Käufern haben sich letztlich 1,01 Mio. für einen Gebrauchtwagen entschieden, 800 000 kauften sich ein neues Fahrzeug.

32

Neuwagen- und Gebrauchtwagen-Finanzierung

Finanzierungsart	Anteil am Kaufpreis					
	Neuwagenkauf			Gebrauchtwagenkauf		
	West	Ost	Gesamt	West	Ost	Gesamt
Eigene Ersparnisse	49,5%	47,8%	49,4%	57,9%	55,4%	57,6%
Erlöse aus Vorwagenverkauf	18,3%	13,3%	17,7%	18,5%	13,3%	17,8%
Geschenke/Zuschüsse	6,3%	6,4%	6,3%	6,6%	8,5%	6,8%
Kredit	25,9%	32,5%	26,6%	17,0%	22,8%	17,8%

Auch beim Gebrauchtwagenkauf nahmen die Erst- und Zusatzkäufer mit 20,8% überdurchschnittlich viel Kredit in Anspruch. 14,0% des Kaufpreises konnten durch geschenktes Geld finanziert werden.

12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht für jeden der rund 10,55 Millionen Neu- und Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2001 stand von Anfang an fest,

Gebrauchtwagenhandel 11%. Zwischen Ost (12%) und West (14%) gab es wenig Unterschied.

Es muss nicht immer ein Neuwagen sein

So wie für viele GW-Käufer auch der Erwerb eines Neuwagens eine Alternative war, galt dieses auch umgekehrt. Für 76% (2000: 75%) der Neuwagenkäufer kam ein Gebrauchtwagen aber keinesfalls in Frage.

Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesent-

Marken- und Händlertreue nicht um jeden Preis

Alternativüberlegungen bezüglich der Marke gab es bei vielen Neuwagenkäufern. Immerhin hatten 43% des Klientels vor dem Kauf auch Kontakte zu Händlern anderer Fabrikate. Immerhin 33% der Käufer von Oberklasse-Anbietern haben auch über den Kauf eines Fahrzeugs einer anderen Marke nachgedacht.

Selbst wenn sich der Kunde für eine Marke entschieden hatte, wurde von 74% der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikates verglichen. Insgesamt hatten die Neuwagenkäufer im Berichtsjahr 2001 außer mit „ihrem“ Händler Kontakte zu weiteren 2,17 Neuwagenhändlern. Davon führten 1,32 Händler dieselbe Marke, 0,85 waren Händler anderer Kfz-Hersteller/Importeure.



II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2001

1. Wartungsbewusstsein

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

Das Wartungs-Soll hat sich in den letzten Jahren tendenziell verringert. Verringert hat sich auch das Wartungs-Ist, aus

der Differenz beider Werte ergibt sich das Wartungs-Defizit (33). Dieses Defizit, das sich in den Jahren 1999 und 2000 vergrößert hatte, ist in 2001 wieder etwas kleiner geworden.

Wie häufig und in welchen Werkstätten die Arbeiten durchgeführt werden, hängt von verschiedenen Faktoren ab, so ganz wesentlich vom Fahrzeugalter. Dies zeigt auch der Unterschied zwischen neu und gebraucht gekauften Fahrzeugen. 2001 wurden gebraucht gekaufte Fahrzeuge erneut etwas häufiger gewartet als neue. Da die neu gekauften Autos jünger sind als die gebraucht gekauften, ist der Anteil der Fahrzeuge mit langen Wartungsintervallen bei den Neuwagen deutlich größer als bei den als Gebrauchtwagen erworbenen Autos. Allerdings lassen sowohl die Art der durchgeführten Wartungsarbeiten als auch der Ort der Durchführung dieser Arbeiten darauf schließen, dass die Besitzer von Gebrauchtwagen



bei der Wartung ihres Fahrzeugs sparen wollen.

Zukunft des Wartungsbereichs ungewiss

Das Wartungs-Soll wird wohl nicht mehr nennenswert zurückgehen, so lange sich die Jahresfahrleistung nicht verringert und so lange die Herstellerempfehlung gilt, wenigstens einmal jährlich einen Wartungsdienst durchzuführen. Doch gerade diese Empfehlung könnte bald durch fahrzeuginterne Systeme, die fällige Wartungsdienste signalisieren, ersetzt werden, wobei der individuelle Fahrstil die Wartungsintervalle mitbestimmt. Eine weitere Verlängerung der Wartungsintervalle durch solche Systeme ist zu erwarten, was gleichbedeutend mit einem Rückgang des Wartungs-Solls wäre. Für das Kfz-Gewerbe ist dies auf den ersten Blick unerfreulich. Der zweite Blick zeigt jedoch, dass die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik so kompliziert wird, dass immer mehr Fahrzeughalter, die Wartungsarbeiten bisher selbst oder mit Bekanntenhilfe erledigten, gezwungen sein werden, die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch zu nehmen. Tendenz ist dies in den letzten drei Jahren bereits feststellbar.

Die Zukunft des Wartungsbereichs wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen geprägt sein, sondern

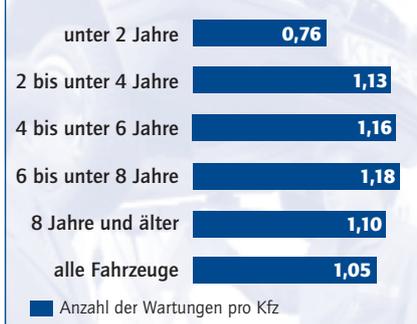


34 Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten

An ... % Pkw wurden durchgeführt	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994
Große Inspektion	47%	46%	48%	44%	49%	43%	43%	46%
Kl. Inspektion/Pflegedienst	28%	28%	29%	32%	33%	33%	33%	34%
Motortest	4%	5%	6%	9%	10%	13%	13%	12%
Sonst. Inspektion	26%	27%	27%	29%	30%	34%	31%	33%
Gesamt	105%	106%	110%	114%	122%	123%	120%	125%

Basis: Pkw-Bestand

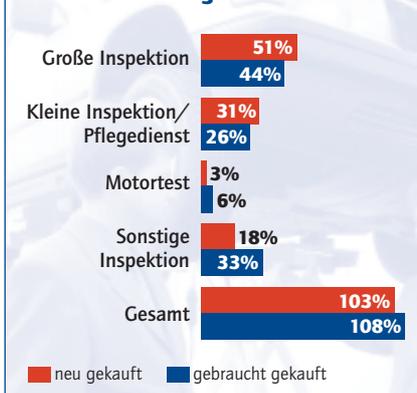
35 Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter 2001



■ Anzahl der Wartungen pro Kfz

auch von wirtschaftlichen Entwicklungen. Wenn sich die sonstigen Autokosten noch weiter nach oben schrauben, was durch tendenziell steigende Kraftstoffkosten und Versicherungsprämien zu erwarten ist, wird der Autofahrer an Kosten, die er wie die Wartungskosten selbst beeinflussen kann, noch mehr sparen. Immerhin 24% der Fahrzeughalter trieben die Sparsamkeit so weit, dass sie auf die Wartung ihrer Fahrzeuge ganz verzichteten.

36 Wartungsverhalten der Fahrzeughalter



■ neu gekauft ■ gebraucht gekauft

2. Der Wartungsbereich

2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Obwohl der Bestand an Pkw/Kombi in Deutschland von Jahr zu Jahr steigt, ist die Zahl der bundesweit durchgeführten Wartungsarbeiten in den letzten Jahren zurückgegangen, da je Fahrzeug weniger Arbeiten durchgeführt wurden. 2001 gab es jedoch wieder mehr Wartungsarbeiten, da der Bestand stärker gestiegen ist als die Zahl der Arbeiten je Fahrzeug abnahm. Die Häufigkeit der verschiedenen

durchgeführten Wartungsarbeiten sowie deren Entwicklung seit 1994 pro Pkw und Jahr zeigt (34). Dabei gelten die Angaben für Deutschland gesamt.

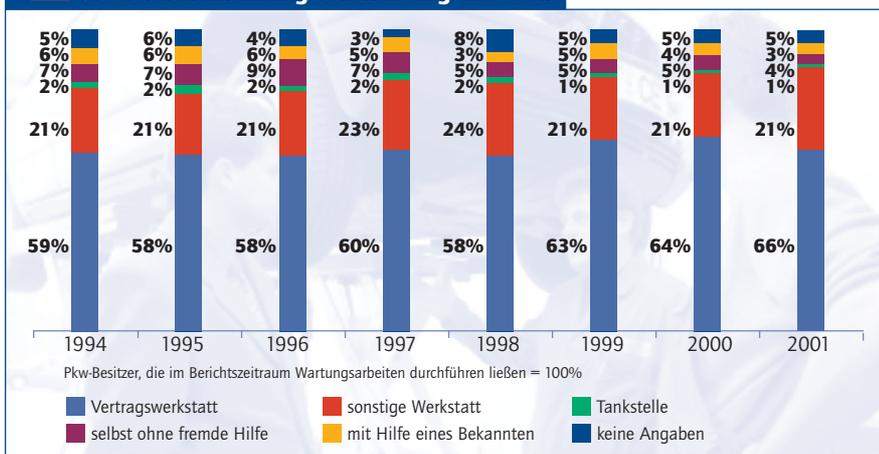
2001 wurden pro Fahrzeug 1,05 Wartungsarbeiten durchgeführt. Der leichte Rückgang gegenüber 2000 ist ausschließlich darauf zurückzuführen, dass weniger „außerplanmäßige“ Arbeiten durchgeführt wurden.

Wartungshäufigkeit alterabhängig

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

Die Wartungshäufigkeit bei den älteren Autos lag damals teilweise erheblich unter der jüngerer Automobile. Da die Fahrzeuge aber, wie die KBA-Zahlen ausweisen, immer älter werden, lohnt es sich für die Autofahrer in den Werterhalt älterer Fahrzeuge zu investieren. Allerdings muss dabei berücksichtigt werden, dass die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten allein nur wenig aussagekräftig ist. Mit zunehmendem Autoalter erfolgt eine erhebliche Verschiebung innerhalb der einzelnen Wartungsarbeiten. Dies zeigt auch (36). Gebraucht gekaufte Fahrzeuge, die im Schnitt 7,8 Jahre alt waren, wurden häufiger gewartet als neu gekaufte (3,0 Jahre alt), die Art der durchgeführten Wartungsarbeiten unterscheidet sich aber sehr deutlich. Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen großen und kleinen Inspektionen werden durch sonstige Inspektionen oder einen Motortest ersetzt.

37 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten



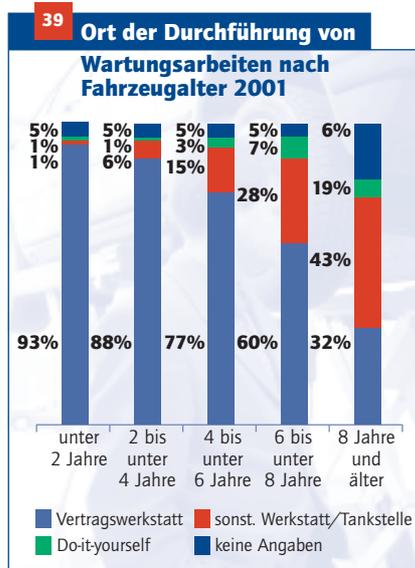
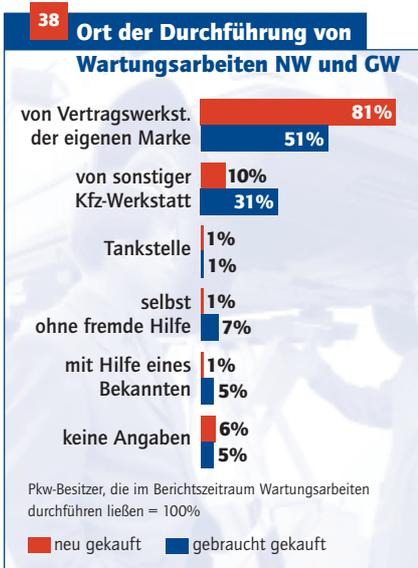
Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100%

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

2.2 Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten

Wie in (37) zu sehen ist, waren die Verschiebungen der einzelnen Orte zur Durchführung der Wartungsarbeiten im Berichtsjahr nur gering. Erneut zugelegt haben die Vertragswerkstätten, „verloren“ hat der Do-it-yourself-Bereich.

Wie schon in den Vorjahren hatten die Vertragswerkstätten der Import-Fabrikate mit 69% einen höheren Anteil an den Wartungsarbeiten als die deutschen Mar-



ger (75%) in Anspruch als die unter 30-Jährigen (62%). Letztere führten zudem Wartungsarbeiten etwa viermal so oft in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten durch als Erstere. In den neuen Bundesländern wurde vergleichsweise wenig am eigenen Fahrzeug „herumgebastelt“. Nur 3% der Arbeiten wurden dort selbst durchgeführt. Dagegen lag der entsprechende Anteil in den alten Bundesländern bei gut 8%.

2.2.1 Große Inspektion

Im Jahr 2001 ließen 47% der Pkw-Besitzer Deutschlands eine große Inspektion an ihrem Fahrzeug durchführen. Die (40) zeigt, dass die Vertragswerkstätten dabei ihren Anteil nicht nur halten sondern weiter erhöhen konnten.

Eine erhebliche Bandbreite bei der Inanspruchnahme der Vertragswerkstätten

ken (63%). Den höchsten Vertragswerkstätten-Anteil erreichten mit jeweils über 70% Mercedes, BMW, Audi und die japanischen Marken.

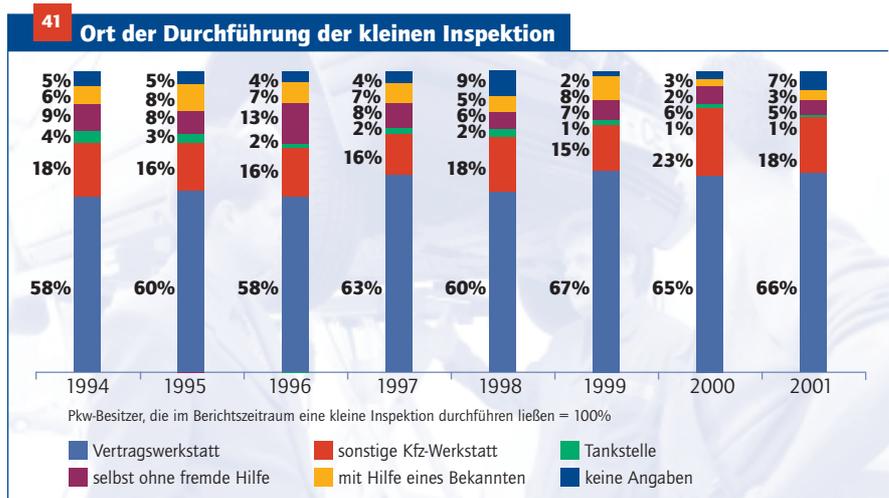
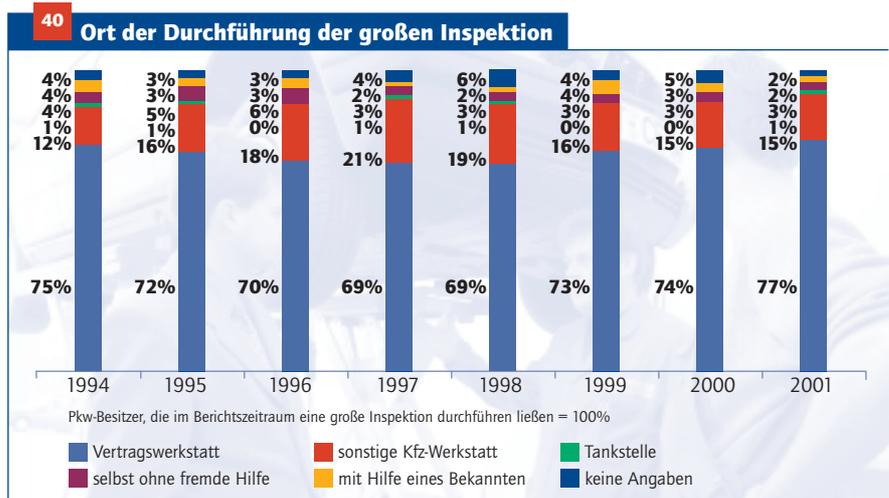
Der noch einmal geringere Anteil des Do-it-Yourself kann in der schon erwähnten komplizierten Fahrzeugtechnik und den elektronischen Systemen begründet sein. Allerdings haben 5% der Befragten zu diesem Punkt keine Angabe gemacht, so dass von höheren „Heimwerkeranteilen“ ausgegangen werden kann.

Der Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten ist auch vom Alter des Fahrzeugs abhängig. Neue und sehr junge Fahrzeuge wurden überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Wie (39) zeigt, nimmt der Marktanteil der Vertragswerkstätten mit dem Fahrzeugalter stark ab. Dies hat auch zur Folge, dass der Anteil der freien Werkstätten und der Do-it-Yourselfer bei gebraucht gekauften deutlich über dem bei neu gekauften Autos (38) liegt. 2001 beauftragten 91% der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, für die durchzuführenden Wartungsarbeiten eine Kfz-Werkstatt. Bei den Käufern von Gebrauchtwagen waren es dagegen nur 82%.

Ältere Fahrzeughalter bevorzugen Vertragswerkstätten

Mit wachsendem Einkommen und höherem Alter vertrauen die Fahrzeughalter ihren Wagen am liebsten einer Fach-

werkstatt an. Fahrzeughalter, die 50 Jahre und älter sind, nahmen die Vertragswerkstätten auch 2001 weit häufiger



zeigt sich bei der Aufspaltung nach Marken. Die Skala reicht dabei von 70% bis 84%. Ebenfalls deutlich sind die Unterschiede, wenn nach neu oder gebraucht differenziert wird. Bei gebraucht gekauften Autos wurden 65% der großen Inspektionen in der Vertragswerkstatt durchgeführt, bei den neu gekauften Fahrzeugen dagegen 88%. Wie zu erwarten, ist wiederum das Fahrzeugalter ein wesentliches Kriterium, wo die große Inspektion durchgeführt wird. So hatten

Verluste bei den freien Werkstätten

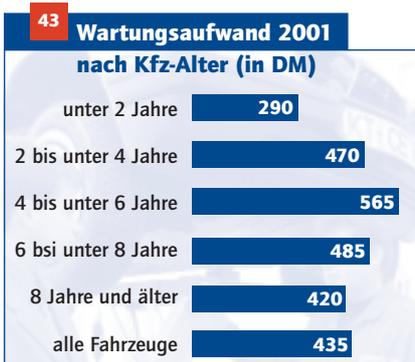
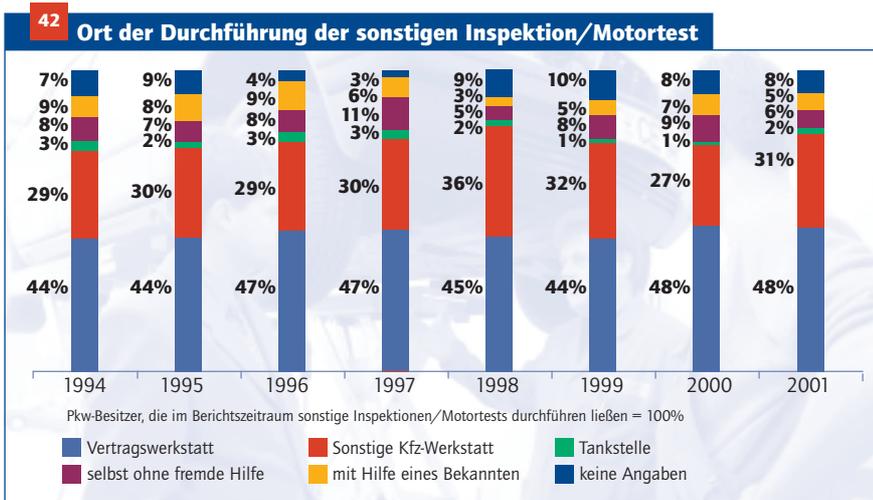
Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte 2001 mit 92% einen höheren Wert als in den Jahren zuvor. In der Zeitreihe fällt dabei auf, dass der Zuwachs der bis 1997 bei den sonstigen Werkstätten erfolgte, seit 1998 gestoppt ist. Die Vertragswerkstätten, die über Jahre Anteile verloren hatten, haben diesen Trend dagegen 1998 stoppen und seit 1999 jährlich zulegen können. Im Ost-/West-Vergleich erreichten sowohl die Vertragswerkstätten

ten eine erhebliche Rolle. Ähnlich wie bei den großen Inspektionen lag der Werkstättenanteil im Osten Deutschlands bei den kleinen Inspektionen/Pflegediensten mit insgesamt 91% höher als im Westen, wo 82% dieser Arbeiten in einer Kfz-Werkstatt durchgeführt wurden.

2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

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

Viele dieser „Zwischendurch“-Arbeiten werden Do-it-Yourself erledigt; denn immerhin betraf dies 11% der Fälle, die weiteren 8% „keine Angabe“ nicht berücksichtigt. Mehr noch als bei großer und kleiner Inspektion gilt bei den sonstigen Inspektionen/Motortests, dass der Vertragswerkstättenanteil mit zunehmendem Fahrzeugalter abnimmt.



die Vertragswerkstätten bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren einen Anteil von 97%, bei den acht Jahre und älteren waren es dagegen nur noch 40%.

Mit steigendem Einkommen wird die Zuneigung zu den Fachwerkstätten größer. Eine große Inspektion ließen die Fahrzeughalter mit bis zu 2 000 DM Einkommen zu 60% in einer Vertragswerkstatt durchführen, bei einem Netto-Haushaltseinkommen von wenigstens 4 000 DM lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei über 80%.

wie auch die sonstigen Werkstätten im Osten höhere Marktanteile.

2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

28% der Fahrzeughalter ließen im Berichtsjahr wie schon 2000 eine vom Hersteller/Importeur empfohlene kleine Inspektion/Pflegedienst durchführen. Rund zwei Drittel ließen diese Arbeiten in einer Vertragswerkstatt ausführen. Damit ist der Anteil der Vertragswerkstätten an der kleinen Inspektion weiterhin auf sehr hohem Niveau. Verloren haben die „sonstigen Werkstätten“, deren Anteil von 23% auf 18% zurückging.

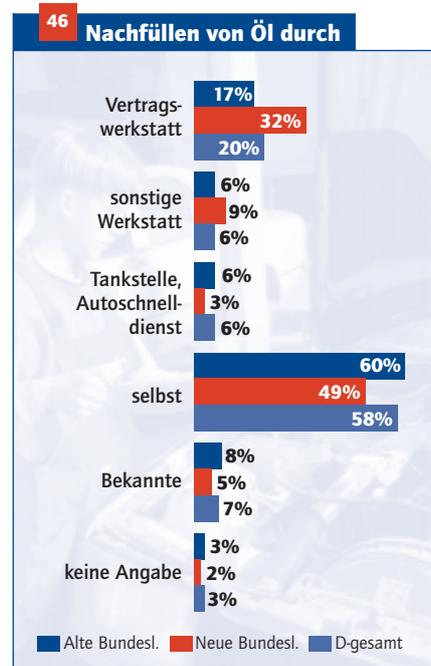
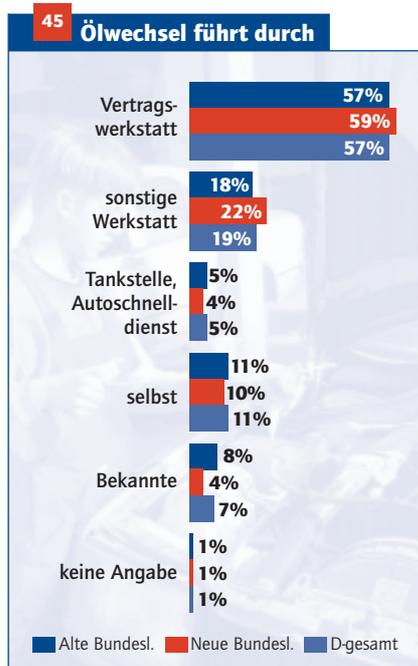
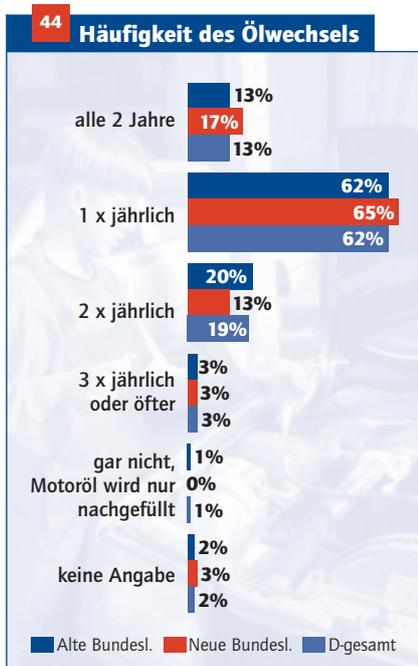
Bei den einzelnen Marken reicht die Bandbreite der Vertragswerkstätten von 37% bis 83%. Auch bei den kleinen Inspektionen beziehungsweise am Pflegedienst ist der Vertragswerkstättenanteil stark vom Fahrzeugalter abhängig: Von 88% bei den bis vier Jahre alten Autos sank er auf 32% bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Auch Neu- und Gebraucht-Erwerb (82% bzw. 47%) spiel-

2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

Gegenüber 2000 gaben Deutschlands Autofahrer im Durchschnitt erneut etwas mehr für die Wartung ihres Fahrzeugs aus. Der Aufwand stieg von 420 DM in 2000 auf 435 DM im vergangenen Jahr. Bezogen auf die durchschnittliche Jahresfahrleistung, die im Rahmen dieser Untersuchung mit 16 640 km ermittelt wurde, ergibt sich damit wie 2000 ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 2,6 Pfennigen pro gefahrenem Kilometer. 1998 waren es noch 2,4 Pfennige und 1999 2,5 Pfennige.

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

Je nach Marke reichte die Bandbreite der Aufwendungen von 325 bis 510 DM. Hal-



ter neu gekaufter Fahrzeuge investierten 2001 in die Fahrzeugwartung 450 DM. Bei gebraucht gekauften waren es nur 425 DM, obwohl mehr Arbeiten durchgeführt wurden. Die unterschiedliche Art der Arbeiten und der unterschiedliche Do-it-Yourself-Anteil wirkten sich kostenmäßig aus.

Setzt man die Jahresfahrleistungsklassen in Relation zum Aufwand für Wartungsarbeiten ergibt sich ein absolut größerer Aufwand mit zunehmender Jahresfahrleistung. Jedoch nimmt der Wartungsaufwand pro Kilometer mit zunehmender Jahresfahrleistung stetig ab. So investierte ein Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung unter 10 000 km im Schnitt 4,4 Pfennige pro Kilometer in Wartungsarbeiten, Fahrzeughalter mit einer Jahresfahrleistung von über 30 000 km hingegen lediglich 2,1 Pfennige.

Die bisher genannten Daten über den Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Betrachtet man den Aufwand für die 76 % tatsächlich gewarteten Autos, so lag dieser mit 570 DM entsprechend höher.

2.4 Ölwechselgewohnheiten

Die Gewohnheiten der deutschen Autofahrer beim Ölwechsel können in weiten

Teilen mit den Ergebnissen im Wartungsverhalten verglichen werden. Die (44), (45), (46) geben Auskunft über die Ölwechselgewohnheiten der in der DAT-Untersuchung Befragten.

Aus der Häufigkeitsverteilung in (44) ergibt sich, das 2001 durchschnittlich 1,20 Ölwechsel je Fahrzeug durchgeführt wurden. Dabei wechselten die Fahrzeughalter „West 1,21 mal jährlich das Motoröl, die Fahrzeughalter „Ost“ nur 1,12 mal. Bezogen

die Vertragswerkstätten, weniger für die sonstigen Werkstätten.

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

Analog zu Wartung und Reparatur ist auch beim Ölwechsel der Ort der Durchführung in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs abhängig.

Der Anteil der Vertragswerkstätten beträgt bei den bis unter zwei Jahre alten Fahrzeugen 86%. Kontinuierlich geht dieser Anteil mit zunehmendem Fahrzeugalter bis auf 20% zurück. Dafür steigt der Anteil der sonstigen Werkstätten von 4% auf 38%.

Der Anteil des Do-it-Yourself steigt von 8% bei jungen Autos auf 36% bei betagten Fahrzeugen.

Sorte des Motoröls oft unbekannt

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

47 Verwendete Ölsorte

	D-gesamt	ABL	NBL
Synthetiköl 0W-30/0W-40	27%	27%	28%
sonstiges Synthetiköl	13%	13%	14%
herkömmliches Mehrbereichsöl	29%	30%	21%
weiß nicht/keine Angaben	31%	30%	37%

gen auf die durchschnittliche Laufleistung bedeuten die genannten Zahlen alle 13865 km einen Ölwechsel. In den alten Ländern schon nach 13770 km, in den neuen Ländern nach 14760 km.

Werkstätten beim Ölwechsel weniger gefragt

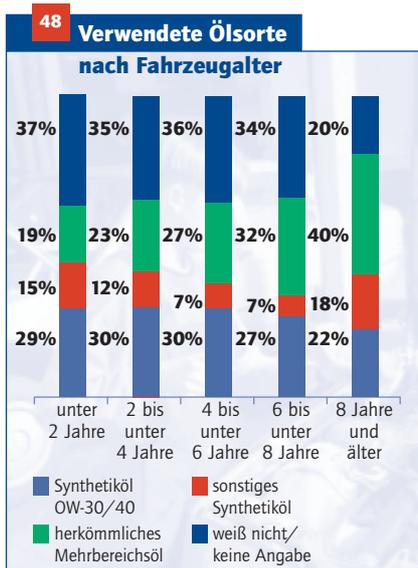
Werkstätten haben bei der Durchführung von Ölwechseln einen geringeren Anteil als bei der Durchführung der Wartungsarbeiten selbst. Dies gilt besonders für

Mit 31% ist der Anteil der Fahrzeughalter, die nicht wissen, welche Ölsorte den Motor ihres Fahrzeugs schmiert, ziemlich hoch. In den neuen Bundesländern wussten dies 37% der Fahrzeughalter nicht. Auffallend ist, dass 80% der Halter wenigstens 8 Jahre alter Fahrzeuge die verwendete Ölsorte kennen, aber die führen ja auch den Ölwechsel überdurchschnittlich oft selbst durch (48).

3. Instandsetzungsbereich

3.1 Häufigkeit von Verschleißreparaturen

Die immer bessere Fahrzeugqualität bedeutet für die Fahrzeughalter, dass sie deutlich weniger Verschleißreparaturen an ihrem Fahrzeug durchführen lassen müssen als noch vor ca. 10 oder gar ca. 20 Jahren. In 2001 werden je Pkw nur noch 0,81 Verschleißschäden beseitigt, was in etwa dem Wert des Jahres 2000 entspricht und weniger ist als im Schnitt der letzten 10 Jahre. Die Entwicklung der Verschleißreparaturen in den letzten Jahren zeigt (49). Dabei gelten die Werte für Gesamtdeutschland.



49 Häufigkeiten von Verschleißreparaturen

Basis: Pkw-Bestand	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994
pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,8%	0,8%	0,9%	0,9%	0,85%	0,95%	0,8%	0,8%

Verschleißschäden wurden 2001 wie schon 2000 an 43% aller Fahrzeuge beseitigt. Bei den betroffenen Fahrzeugen fielen im Schnitt nicht ganz zwei Reparaturen an. Von den bis zwei Jahre alten Autos mussten an 26% Verschleißschäden repariert werden. Mit zunehmendem Fahrzeugalter stieg der Anteil auf 59% bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen an. Interessant ist, dass eine Verfünfachung der Jahresfahrleistung noch nicht einmal eine Verdopplung der Reparaturquote zur Folge hatte. Dies ist ein deutlicher Beleg dafür, dass die Standfestigkeit und Lebensdauer fast aller Fahrzeugteile/Aggregate und damit der Fahrzeuge selbst sehr hoch ist.

Je älter das Fahrzeug desto höher der Verschleiß

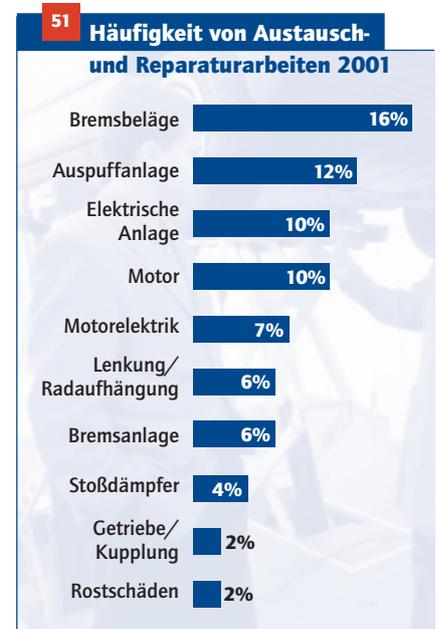
Mit zunehmendem Fahrzeugalter steigen dennoch die Verschleißreparaturen, wie die (50) anschaulich zeigt. Der Anstieg ab dem vierten Jahr ist vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen und auf Reparaturen an der Auspuffanlage zurückzuführen. Bei den sechs Jahre und älteren Fahrzeugen sind zusätzlich zu den schon genannten Mängeln in höherem Maße Reparaturen an der Motorelektrik, dem Motor selbst und der elektrischen Anlage fällig. Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt (51). Der Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenhäufigkeit der wesentlichen Teile/Aggregate wird in (52) deutlich. Nur geringe Unterschiede zeigten sich zwischen „Ost“ und „West“. Während in den alten Ländern 0,82 Verschleißreparaturen pro Fahrzeug anfielen, waren es in den neuen Ländern 0,76. Dies bedeutet nicht, dass die Qualität der Fahrzeuge „Ost“ besser ist als im Westen, zumal das Fahrzeugdurchschnittsalter nahezu identisch ist. Es liegt vielmehr die Vermutung nahe, dass

mancher Fahrzeughalter „Ost“ aus Kostengründen auf die eine oder andere erforderliche Reparatur verzichtet hat.

3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen

Gewinner bei der Durchführung von Verschleißreparaturen waren 2001 die Vertragswerkstätten, die sonstigen Werkstätten mussten dagegen Einbußen hinnehmen, erreichten aber dennoch, wie (53) zeigt, ein Ergebnis wie es etwa dem Schnitt der letzten Jahre seit 1994 entspricht.

Vertragswerkstätten werden um so häufiger mit der Reparaturdurchführung beauftragt, je höher der Grad der für die Reparatur erforderlichen Ausstattung und das fachmännische Knowhow sein muss. Dies galt insbesondere für Arbeiten



52 Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit

Instandsetzungen an	Alter des Wagens				
	bis 2 Jahre	2-4 Jahre	4-6 Jahre	6-8 Jahre	8 J. und älter
Auspuffanlage	1%	3%	14%	18%	23%
Elektrische Anlage	8%	8%	8%	13%	12%
Rostschäden	0%	0%	0%	0%	5%
Motorelektrik	2%	6%	5%	10%	12%
Bremsanlage (ohne Beläge)	2%	3%	5%	9%	9%
Getriebe/Kupplung	2%	2%	3%	2%	3%
Motor	5%	5%	8%	15%	15%
Stoßdämpfer	0%	1%	2%	5%	7%
Lenkung/Radaufhängung	3%	4%	8%	5%	9%
Bremsbeläge	3%	5%	16%	23%	29%
Sonstiges	11%	7%	7%	5%	7%
Gesamt	37%	44%	76%	105%	131%

Mehrfachnennungen sind möglich

53 Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen

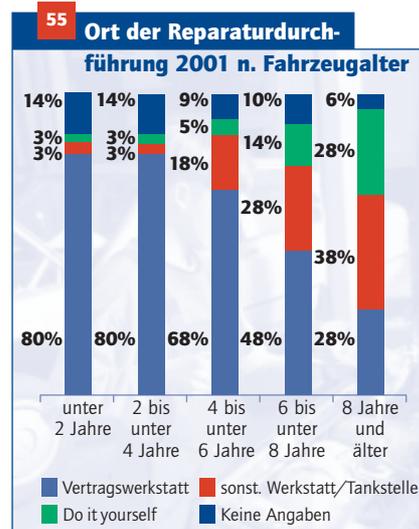
	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	49%	46%	48%	43%	41%	43%	47%	46%
von sonst. Kfz-Werkstatt	25%	28%	24%	30%	30%	26%	24%	21%
von Tankstelle	1%	0%	1%	1%	2%	2%	2%	2%
selbst, ohne fremde Hilfe	9%	10%	13%	12%	13%	14%	12%	15%
mit Hilfe eines Bekannten	7%	8%	8%	7%	9%	12%	11%	11%
keine Angabe	9%	8%	6%	7%	5%	3%	4%	5%

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

an den elektrischen Bereichen, an Getriebe/Kupplung und am Motor selbst (54).

Erheblichen Einfluss darauf, wo repariert wird, hat das Fahrzeugalter. Dies zeigt (55). Bei den bis zu 4 Jahre alten Fahrzeugen dominierte die Vertragswerkstatt mit einem Anteil von 80%, bei den 8 Jahre und älteren Fahrzeugen nehmen die Fahrzeughalter mehrheitlich die Dienste einer sonstigen Werkstatt in Anspruch. Ganz deutlich zeigt diese Darstellung auch, dass Reparaturen in Eigenregie mit zunehmenden Fahrzeugalter erheblich an Bedeutung gewinnen. Sehr unterschiedlich verhalten sich auch Haltern von „neu“ und „gebraucht“ gekauften Fahrzeugen (56). Diese Unterschiede sind überwiegend darauf zurückzuführen, dass die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt jünger sind als die gebraucht gekauften. Es spielt aber auch das Haushaltseinkommen eine Rolle, das bei den Haltern neu gekaufter Fahrzeuge um nahezu 20% über dem der Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge liegt.

Auch das Alter der Fahrzeugbesitzer und, wie schon erwähnt, das verfügbare Haushaltseinkommen haben Einfluss auf den Ort der Reparatur. So lag der Anteil der Vertragswerkstätten bei den bis 29 Jahre alten Haltern bei nur 36%, bei den mindestens 50 Jahre alten dagegen bei 57%. Hohe Anteile haben die Vertrags-



werkstätten bei Haltern mit höheren Einkommen. Lag das verfügbare monatliche Netto-Haushaltseinkommen unter 3000 DM, erreichten die Vertragswerkstätten einen Anteil von 36%. Bei Autofahrern mit Nettoeinkommen über 4000 DM stieg der Anteil auf rund 54%.

Wie bei den Wartungsarbeiten war auch bei der Durchführung von Verschleißreparaturen der Vertragswerkstättenanteil bei den Import-Marken erneut höher als bei den deutschen Fabrikaten.

Ähnlich wie bei den Wartungsarbeiten gab es Unterschiede zwischen „Ost“ und „West“ auch bei den Verschleißreparaturen. Anders als bei den Wartungsarbeiten hatten jedoch bei den Verschleißreparaturen die Vertragswerkstätten im Osten mit 43% einen geringeren Anteil als im Westen (50%). Mit 34% hatten dafür die sonstigen Werkstätten „Ost“ einen höheren Anteil als ihre West-Kollegen (24%). Auch im Do-it-Yourself-Bereich waren noch leichte Unterschiede vorhanden: 17% der Verschleißreparaturen wurden in den alten und 13% in den neuen Ländern in Eigenregie erledigt.

3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Mit der etwas höheren Zahl von Verschleißreparaturen ist auch der Aufwand je Fahrzeug für die Beseitigung der Schäden leicht gestiegen und zwar von 280 DM in 2000 auf 295 DM im vergangenen Jahr. Unter Berücksichtigung der jeweiligen Jahresfahrleistungen bedeutet dies, dass der Reparaturaufwand je gefahrenem Kilometer von 1,7 Pfennigen (2000) auf 1,8 Pfennige gestiegen ist. Obwohl die Zahl der Reparaturen im Osten etwas niedriger lag als im Westen, gaben die Autofahrer in den neuen Ländern mit durchschnittlich knapp 300 DM etwas mehr aus als in den alten Ländern mit fast genau 295 DM. In Verbindung mit der jeweiligen nahezu identischen Fahrleistung bedeutet dies sowohl im Osten wie auch im Westen einen Aufwand von 1,8 Pfennigen je gefahrenem Kilometer.

Die Daten über den Aufwand von Verschleißreparaturen beziehen sich auf alle

Fahrzeuge. Der Aufwand für Verschleißreparaturen erhöht sich dadurch für die tatsächlich betroffenen Autofahrer – und das waren 2001 insgesamt 43%. Der durchschnittliche Aufwand je repariertem Fahrzeug lag damit im vergangenen Jahr bei 685 DM gegenüber 650 DM im Jahr 2000. Die Bandbreite nach Marken reichte dabei von 490 bis 920 DM.

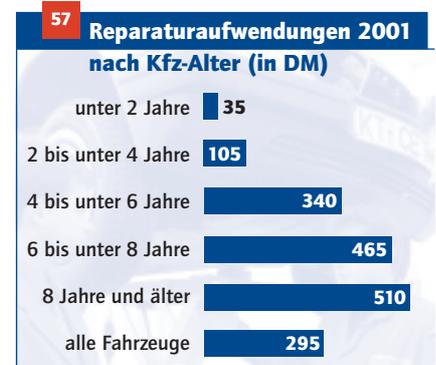
Pro gefahrenem Kilometer lag der Aufwand bei den tatsächlich reparierten Fahrzeugen bei einer Jahresfahrleistung bis 10000 km bei 7,3 Pfennigen, bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30000 km bei 2,5 Pfennigen.

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

3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

11 % der Pkw-Fahrer ließen 2001 einen Unfallschaden reparieren. Wo die Unfall-

reparatur in Auftrag gegeben wurde, zeigen die (58) und (59). Bei den Marktanteilen der Werkstätten sind Unteraufträge an andere Werkstätten nicht berücksichtigt. Großer Gewinner des Jahre 2001 waren, wie schon im Vorjahr, die Vertragswerkstätten. Verloren haben dagegen die sonstigen Werkstätten und auch der Do-it-Yourself-Anteil war erneut rückläufig. Da die Zahl derer, die zum Ort der Durchführung von Unfallreparaturen keine Angabe machten äußerst gering war, wobei sich unter „Keine Angabe“ oft Schwarzarbeit versteckte, kann man feststellen, dass die Beseitigung von Unfallschäden in Eigenregie in den letzten zwei Jahren merklich zurückging. Inwieweit bei den für 2001 und schon für 2000 festgestellten Marktanteilen die gerade in den letzten Jahren viel und häufig leidenschaftlich diskutierte Schadensteuerung durch die Versicherer entscheidenden Einfluss hatte, lässt sich noch nicht abschließend beurteilen, zumal die Schadenregulierung noch „im Fluss“ ist und derzeit noch weitergehende Ablaufänderungen in der Diskussion sind.



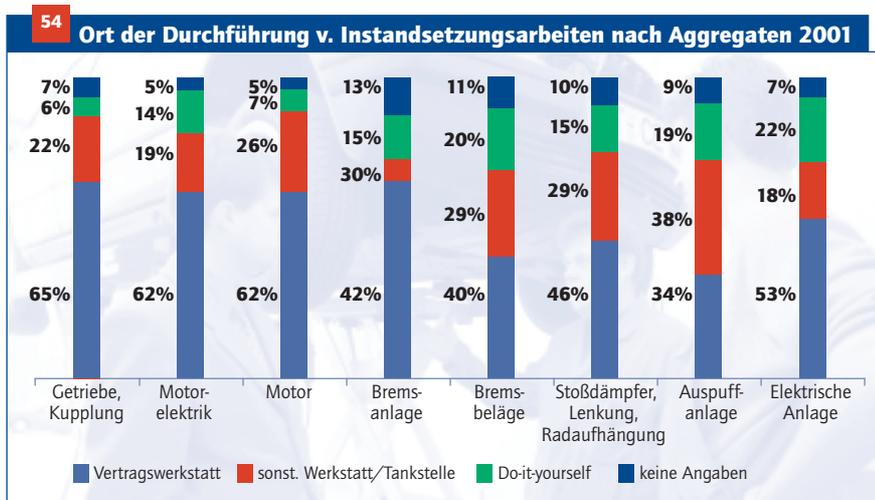
Neuwagenkäufer häufig in der Vertragswerkstatt

85 % der Neuwagenkäufer beauftragten eine Vertragswerkstatt zur Beseitigung von Unfallschäden. Bei den Gebrauchtwagenkäufern waren es nur 48%. Sie reparierten häufig selbst oder mit Bekannthilfe bzw. beauftragten eine sonstige Kfz-Werkstatt. Auch das Fahrzeugalter entscheidet darüber, wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wird. Der Vertragswerkstättenanteil bei den bis zu zwei Jahre alten Fahrzeugen lag 2001 bei 88%, bei den acht Jahre und älteren Pkw nur noch bei 30%. Anders sieht das im Do-it-Yourself-Bereich aus: Bei den bis sechs Jahre alten Autos war die Beseitigung eines Unfallschadens in Eigenregie die absolute Ausnahme. Acht Jahre und ältere Fahrzeuge wurden zu knapp einem Viertel von den Haltern selbst oder mit Hilfe von Bekannten instand gesetzt.

Weniger Aufträge durch Fahrzeughalter

In 2001 haben die Fahrzeughalter selbst weniger Aufträge zur Reparatur von Unfallschäden erteilt als ein Jahr zuvor. Dennoch wurden auch im Berichtsjahr Unfallschäden in Regie der Kfz-Betriebe an Fahrzeugen in deren Bestand repariert. Denn so wie viele kleine Schäden gar nicht beseitigt wurden, so gibt es auch die Fälle, in denen Fahrzeughalter ihr „Unfallfahrzeug“ unrepariert in Zahlung geben. Die Größenordnung dieser Fälle ist jedoch im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung nicht zu ermitteln.

Der Gesichtspunkt der Verkehrssicherheit wird im Zusammenhang mit der Re-



56 Ort der Durchführung von Reparaturen 2001 nach Fahrzeugerwerb

	neu gekauft	gebraucht gekauft
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	62%	41%
von sonst. Kfz-Werkstatt	15%	31%
von Tankstelle	0%	1%
selbst, ohne fremde Hilfe	7%	11%
mit Hilfe eines Bekannten	3%	10%
keine Angabe	13%	6%

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

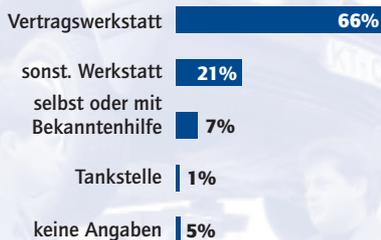
58 Ort der Durchführung von Unfallreparaturen

	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	69%	62%	54%	52%	48%	57%	53%	51%
von sonst. Kfz-Werkstatt	24%	27%	24%	28%	36%	28%	27%	19%
von Tankstelle	0%	0%	1%	1%	2%	1%	0%	2%
selbst, ohne fremde Hilfe	4%	5%	6%	2%	3%	4%	9%	11%
mit Hilfe eines Bekannten	2%	6%	8%	8%	6%	9%	8%	11%
keine Angabe	1%	0%	7%	9%	5%	1%	3%	6%

59 Durchführung von Unfallreparaturen 2001



60 Wartungsmarkt 2001



61 Reparaturmarkt 2001 (ohne Unfall)



paratur von Unfallschäden besonders tangiert. Daher ist es positiv zu sehen, dass die Do-it-Yourself-Unfallreparaturen noch einmal merklich zurückgegangen sind. Dennoch sind weiterhin viele der Do-it-Yourself-Unfallreparaturen äußerst bedenklich, wie auch so manche Reparatur im Ausland (Stichwort „Reparaturtourismus“) nicht unbedenklich ist.

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

4. Zusammenfassung

4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

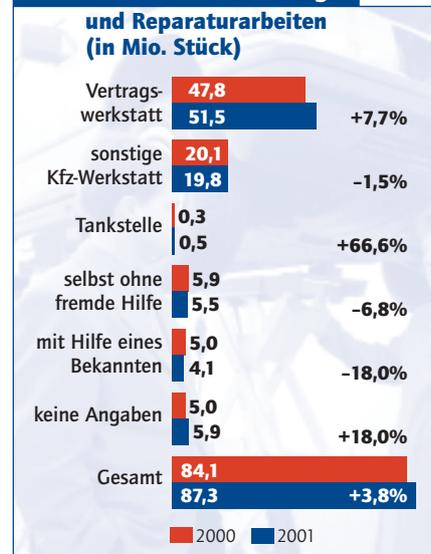
Zählt man Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen zusammen, dann wurden in 2001 je Pkw 1,97 Arbeiten nach 1,96 in 2000 durchgeführt. Dies ist zwar nur ein äußerst geringer Anstieg, zusammen mit dem gewachsenen Fahrzeugbestand ist aber dadurch die Zahl der insgesamt durchgeführten Arbeiten merklich gestiegen (62).

Die Anteile der einzelnen Teilmärkte bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt die (60). Da der Marktanteil der Vertragswerkstätten um zwei Prozentpunkte stieg, haben diese einen Auftragszuwachs verbuchen können. Anders die sonstigen Werkstätten, deren Anteil und damit auch die Auftragslage unverändert war.

Deutlicher Zuwachs für Vertragswerkstätten bei Verschleißreparaturen

Auch auf dem Reparatursektor konnten die Vertragswerkstätten im vergangenen Jahr deutliche Zuwächse erzielen. Ihr Marktanteil stieg von 46% auf 49%. Die sonstigen Werkstätten konnten ihren Anteil dagegen nicht halten und lagen bei 25%. In (61) werden die Marktanteile

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



am Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) aufgezeigt.

Etwas zurückgegangen ist der Do-it-Yourself-Bereich, wobei man unterstellen darf, dass „keine Angabe“ überwiegend diesem Teilmarkt zugeordnet werden muss.

Gefragt wurden die Fahrzeughalter auch, in wie weit sie Systemanbieter beauftragen. Die Angaben zu dieser Frage lassen nur den Schluss zu, dass die verschiedenen Systemanbieter noch nicht im Bewusstsein der Autofahrer verankert sind und nicht als „Marke“ sondern als sonstige Werkstatt in Abgrenzung zur Vertragswerkstatt gesehen werden. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) in den letzten Jahren gibt die (63) Auskunft.

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

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

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

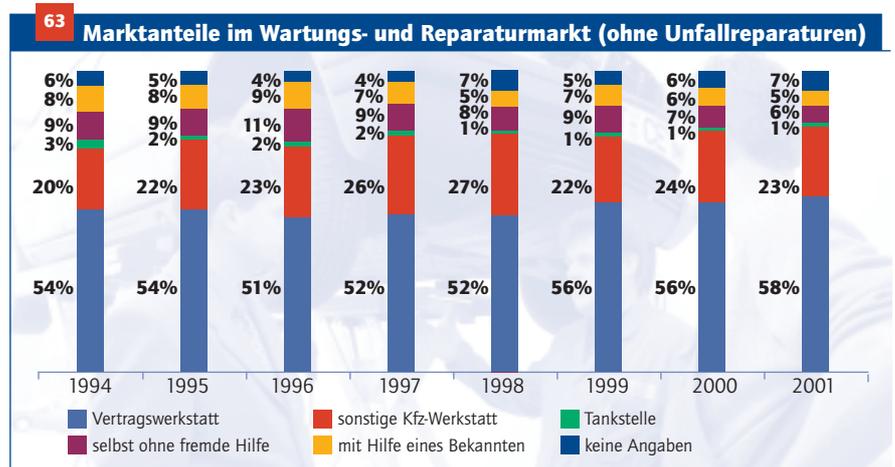
4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Etwa 45 800 Kfz-Betriebe gab es im Jahr 2001. Diese Anzahl, die 2000 noch bei ca. 47 000 lag, muss bei den Ergebnissen der hier zu Grunde liegenden Untersuchung berücksichtigt werden. Auf diese Betriebe entfiel ein von den Fahrzeughaltern in Auftrag gegebenes Wartungs- und Reparatur-Gesamtvolumen von 71,3 Mio. Aufträgen.

Gegenüber 2000 (67,9 Mio.) ist dies ein Zuwachs um 5,0%. Die stückzahlmäßige Verteilung dieses Volumens zeigt (65). Der Anteil der Vertragswerkstätten an den Werkstattaufträgen lag im vergangenen Jahr bei rund 72%, das der sonstigen Werkstätten bei ca. 28%. Der Trend zu den Vertragswerkstätten, die in den letzten Jahren etwa zwei Drittel der Werkstattaufträge für sich verbuchen konnten, die aber bereits 1999 und 2000 bei rund 70% lagen, hat sich damit fortgesetzt.

Ungewisse Zukunft für viele Werkstätten

Im gesamten Automobilbereich stehen durch das Auslaufen der derzeitigen GVO mit hoher Wahrscheinlichkeit bedeutende Änderungen bevor. Diese Änderungen betreffen dann nicht nur den Vertrieb, sondern auch die Wartung und Reparatur von Automobilen. Freie Werkstätten könnten von den bisher bekannten zu erwartenden Änderungen profitieren, für



die Fabrikatsbetriebe würde die Situation im Vergleich zu heute schwieriger werden. Noch sind endgültige Entscheidungen nicht gefallen, doch für viele Werkstätten bedeuten die zu erwartenden Änderungen, dass ihre Zukunft heute ungewisser ist als zuvor.

Auftragsvolumen im einzelnen Betrieb gestiegen

Der Anteil von 59% der Vertragswerkstätten am gesamten Reparatur- und Wartungsaufkommen zeigt die Loyalität der Fahrzeughalter zur Werkstatt ihrer Marke. Dabei suchen Neuwagenkäufer zu drei Vierteln eine Vertragswerkstatt auf, bei den GW-Käufern sind es dagegen nur zirka 46%, die ihr Fahrzeug dort warten oder reparieren ließen.

Die von jedem Betrieb des Kfz-Handwerks rechnerisch zu betreuende Zahl von Pkw lag 2001 bei 967 (2000: 911). An jedem Fahrzeug wurden durchschnittlich 1,97 Arbeiten (2000: 1,96) durchgeführt. Der Werkstättenanteil an allen Arbeiten lag im letzten Jahr bei 82% (2000: 80%). Die Schlussfolgerung daraus ist: 2001 betreute jeder Betrieb statistisch 793 Fahrzeuge (2000: 729) und hat dabei 1 562 Arbeiten (2000: 1 429) durchgeführt.

Man sollte aus diesem Anstieg nicht den Schluss ziehen, dass es den Werkstätten „so richtig“ gut geht, der Anstieg ist nämlich zu einem nicht geringen Teil darauf zurückzuführen, dass von 2000 auf 2001 rund 1 200 Betriebe aufgegeben haben. Dies kennzeichnet die tatsächliche Situation besser als der Zu-



wachs an Aufträgen, obwohl nicht verkannt werden soll, dass ein Kfz-Betrieb von einer besseren Auftragslage natürlich profitiert.

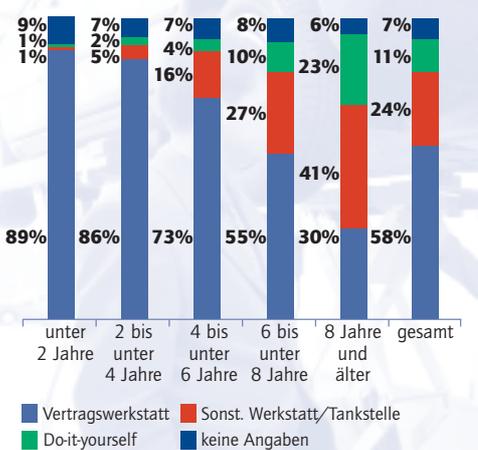
Kundenurteil für Werkstätten „gut“

(66) zeigt, wie die Werkstattkunden die Leistungen ihrer Werkstatt im letzten Jahr bewerteten. Insgesamt beurteilten die deutschen Autofahrer die Werkstätten überwiegend positiv wie in den Vorjahren und waren der Meinung, ihr Fahrzeug sei für Wartung und Reparatur dort gut aufgehoben.

Deutlich kritischer als der Durchschnitt waren die jüngeren Fahrzeughalter. So beurteilten die unter 30-jährigen die Werkstätten insgesamt schlechter als die über 50-jährigen Werkstattkunden. Besonders groß waren die Unterschiede in den Punkten „Optischer Zustand des Wagens bei der Abholung“, „Einhaltung des Kostenvorschlags“ und „Höflichkeit des Personals“. Teilweise deutlich besser als im Westen wurden die Werkstätten im Osten beurteilt. Insgesamt bleibt festzustellen, dass der eine oder andere Betrieb

64 Ort und Durchführung von

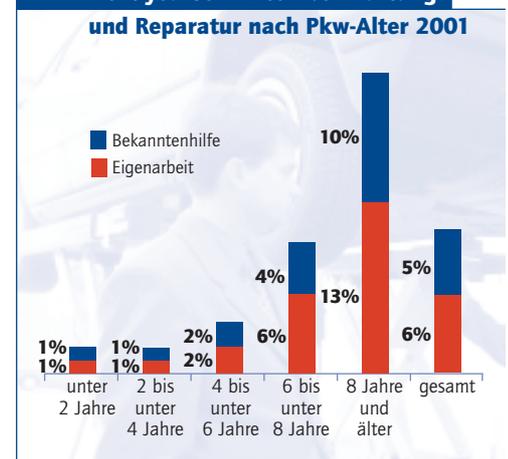
Wartungsarbeiten und Reparaturarbeiten nach Pkw-Alter



66 Werkstätten im Urteil der Kunden

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht	Alte Bundesländer		Neue Bundesländer	
	2001	2000	2001	2000
Lage des Betriebes	2,1	2,0	2,1	2,0
Gesamteindruck des Betriebes	2,0	2,0	1,8	1,8
Ersatzteilbeschaffung	2,0	2,0	1,8	1,8
Kurzfristige Terminvereinbarung	1,8	1,7	1,5	1,4
Termineinhaltung	1,6	1,6	1,4	1,4
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,9	1,8	1,8	1,6
Höflichkeit des Personals	1,7	1,7	1,4	1,4
Sach- und Fachkenntnisse des Personals	1,8	1,8	1,7	1,6
Bemühen um reelle Beratung	1,9	1,9	1,7	1,7
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,7	1,8	1,5	1,6
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	2,1	2,1	2,0	2,0
Optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,8	1,8	1,7	1,6
Einhaltung des Kostenvoranschlages	1,8	1,8	1,6	1,5
Telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,7	1,7	1,6	1,5

67 Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Pkw-Alter 2001



nimmt und welche Materialeinkaufsquellen die „Heimwerker“ dabei nutzten, zeigen die (67) und (68).

doch noch etwas tun muss, um seine Kunden zufriedenzustellen.

86% der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, waren Stammkunden. Dabei sind Neuwagenkäufer mit 90% die treueren Kunden als Gebrauchtwagenkäufer mit 82%. Fahrzeughalter mit höherem Einkommen zeigten größere Treue als solche mit niedrigerem Gehalt.

Der Kostenvoranschlag ist für viele Wartungs- und Reparaturkunden noch ein Fremdwort. Nur 34% der Fahrzeughalter ließen sich für Wartungsarbeiten einen Kostenvoranschlag erstellen, bei den Reparaturaufträgen waren es immerhin 70%.

Zu viele Do-it-Yourselfer

Was die absolute Zahl der Aufträge betrifft, erzielten die Werkstätten 2001 unter Berücksichtigung der Auftragsentwicklung insgesamt ein erfreuliches Ergebnis. Über die Rendite ist damit allerdings noch nichts gesagt, der Rückgang um ca. 1.200 Betriebe spricht da eine deutliche Sprache. Die Zahl der Werkstatt-Aufträge könnte aber noch höher sein, wäre der Anteil der Do-it-Yourself-Arbeiten, die im vergangenen Jahr 11% oder rund 9,6 Mio. aller Arbeiten ausmachten, ver-

birgt sich auch die Schwarzarbeit. Gerade zur Schwarzarbeit muss sicher auch ein größerer Teil der rund 5,9 Mio. Arbeiten gerechnet werden, zu denen die Fahrzeughalter keine Aussage über den Ort der Durchführung machten.

In welchem starkem Maße der Do-it-Yourself-Anteil mit dem Fahrzeugalter zu-

5. Einfluss gesetzlich vorgeschriebener Fahrzeuguntersuchungen

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

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

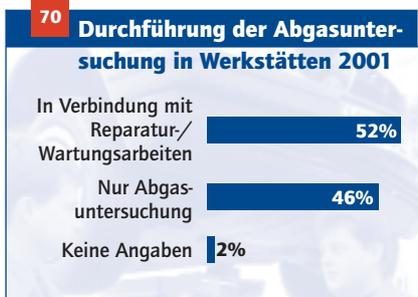
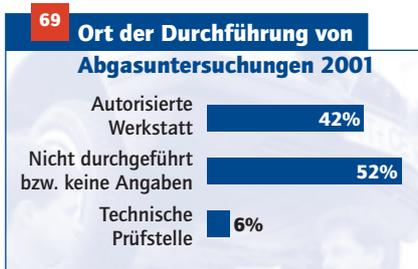
Technische Prüfstellen nicht sehr beliebt

Immer mehr Autofahrer nutzen das Angebot der Werkstätten, die Hauptunter-

68 Do it yourself:



Mehrfachnennungen sind möglich



suchung dort durchführen zu lassen. Im ersten Halbjahr 2001 wurden über 73% der vom Gesetz vorgeschriebenen Untersuchungen durch Überwachungsorganisationen außerhalb der Technischen Prüfstellen, und damit häufig in einer Kfz-Werkstatt, und nur noch knapp 27% an einer Technischen Prüfstelle durchgeführt (Quelle: KBA).

Der stetig steigende Anteil der Hauptuntersuchungskunden in der Werkstatt bedeutet für diese zusätzliche Kundenkontakte, mit der Möglichkeit, Marktanteile bei den Wartungs- und Reparaturarbeiten zurück zu gewinnen. Und dieser Anteil wird noch steigen, da die meisten Befragten dieser Untersuchung z.B. die § 29-Abnahme lieber in einer Werkstatt als an einer Technischen Prüfstelle durchführen lassen.

Ältere Fahrzeuge zur AU hauptsächlich in die Werkstatt

Für den Anstieg des Werkstatt-Marktanteils an Wartungs- und Reparaturarbeiten dürfte die seit 1. April 1985 gesetzlich

71 Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung

Wochentag	bevorzugt von
Montag	7%
Dienstag	6%
Mittwoch	4%
Donnerstag	2%
Freitag	4%
kein bestimmter	75%
keine Angaben	2%

vorgeschriebene und ab 1.12.1993 erweiterte Abgasuntersuchung von noch größerer Bedeutung sein, da diese wie (69) zeigt, überwiegend in einer Werkstatt erfolgt.

Je älter das Fahrzeug, desto öfter erfolgt dabei die AU in einer Werkstatt. 56% waren es im vergangenen Jahr bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen. Dies ist ein Indiz dafür, wie wichtig es für die Fahrzeughalter ist, eventuelle Mängel gleich beheben zu lassen und die Abgasuntersuchung erfolgreich abzuschließen.

In (70) wird deutlich, dass in über der Hälfte der Fälle der AU-Werkstattaufenthalt der Fahrzeuge mit einem Reparatur-/Wartungsauftrag verbunden wurde. Un erwartet ist allerdings, dass dies umso weniger gilt, je älter das Fahrzeug ist.

AU trägt indirekt zu höherer Verkehrssicherheit bei

Die Abgasuntersuchung trägt damit nicht nur, wie vom Gesetzgeber beabsichtigt, zu einer Entlastung der Umwelt bei, sondern auch – sozusagen als Nebeneffekt – zu einer Erhöhung der Verkehrssicherheit. Zur Erinnerung: Noch 1984, also ein Jahr vor Einführung der damaligen ASU, lag der Do-it-Yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur noch bei 30%.

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

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

Auf die Zusatzfrage, ob die Werkstatt häufiger mit Arbeiten beauftragt werden würde, wenn die Arbeiten an Samstagen durchgeführt würden, antworteten immerhin rund 10% der Befragten mit „Ja“. In weit überdurchschnittlichem Maße trifft dies auf Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von 30 000 km und mehr zu.

Öffnung der Werkstatt an Samstagen bringt (neue) Kunden

Bei den Vielfahrern scheint die Notwendigkeit, über ihr Fahrzeug an den normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag verfügen zu können, besonders groß zu sein. Die Bereitschaft, ihr Auto an einem Samstag in die Werkstatt zu bringen, besteht aber nicht nur bei den Kunden, die ohnehin die Mehrzahl der Arbeiten in der Werkstatt erledigen lassen. Vielmehr würde diese Möglichkeit teilweise auch von 9% der Autofahrer genutzt werden, die sich bisher von Bekannten helfen lassen oder die Arbeiten selbst durchführen (11%).

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



III. Allgemeiner Teil

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

Obwohl die Zahl der Neuzulassungen im Jahr 2001 gegenüber dem Vorjahr, wenn auch nur leicht, zurückgegangen ist, stieg der Umsatz mit neuen Pkw um rund 4,5% an. Der in 2001 gegenüber 2000 höhere Neuwagen-Durchschnittspreis führte zu einem Gesamt-Neuwagenumsatz von 138,3 Mrd. DM gegenüber 132,4 Mrd. DM im Jahr zuvor.

Auch der Gebrauchtwagenmarkt schloss das Jahr 2001 mit einem Umsatzplus ab, obwohl die Zahl der Besitzumschreibungen um 2,5% zurückging. Doch wie bei den Neu- stieg auch bei den Gebrauchtwagen der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis deutlich an. Die 7,212 Mio. Pkw-Besitzumschreibungen bedeuteten bei dem Durchschnittspreis 16250 DM einen Umsatz von 117,2 Mrd. DM, gegenüber den 115,4 Mrd. DM in 2000 ein Plus von immerhin noch 1,6%. Dabei haben sich die drei Teilmärkte sowohl stückzahl- als auch umsatzbezogen völlig unterschiedlich entwickelt. Der Stückzahlverlauf ist in (72) dargestellt, die Umsatzentwicklung in (73).

GW-Markt wichtiger Umsatzträger

Stückzahlmäßig verloren haben sowohl der Privatmarkt wie auch der Neuwagenhandel, der auch Umsatz verlor, zugelegt hat dagegen sowohl stückzahl- wie auch umsatzmäßig der reine Gebrauchtwagenhandel.

Der Gebrauchtwagenmarkt hat eine enorme wirtschaftliche Bedeutung. 2001 lag der Umsatzanteil der GW gemessen am gesamten Pkw-Umsatz bei 45,9% gegenüber 46,6% im Jahr 2000. Mittelfristig ist damit zu rechnen, dass der Gebrauchtwagen- den Neuwagenumsatz übertreffen wird. Dies gilt unverändert, obwohl der Umsatzanteil der gebrauchten Pkw am Pkw-Gesamtumsatz leicht zurückging.

Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Reparatur und Wartung sind für das Kfz-Gewerbe nach wie vor ein wichtiger Umsatzträger. Bei einem Bestand am 1.7.2001 von rund 44,307 Mio. Fahrzeugen wurden im vergangenen Jahr ca. 13,07 Mrd. DM für Verschleißreparaturen und etwa 19,27 Mrd. DM für Wartungsarbeiten ausgegeben. Nicht ermittelt werden konnte im Rahmen der Untersuchung der Aufwand für die Reparatur von Unfallschäden. Der Gesamtaufwand dürfte hier, wie vorläufige Zahlen der Versicherer zeigen, etwas niedriger als im Vorjahr, bei ungefähr 29,5 Mrd. DM liegen.

Insgesamt wurden also für Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen an Pkw im letzten Jahr knapp 62 Mrd. DM aufgewendet. Dabei sind in diesem Betrag die von den Kfz-Betrieben in eigener Regie durchgeführten Arbeiten, zum Beispiel an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, wie auch Arbeiten auf Garantie-/Kulanzbasis, nicht enthalten.

Schätzungsweise wurden 2001 von diesem Umsatz nur knapp 75% im deut-

schen Kfz-Gewerbe getätigt. „Schwarzarbeit“ und Reparaturtourismus ziehen weiterhin einen großen Teil des möglichen Umsatzes ab. Nicht zu vergessen sind auch die fiktiven Abrechnungen mit den Versicherungen, wenn ein Fahrzeug nach einem Unfall nicht – oder kostengünstiger – repariert wird.

Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung von Neu-, Gebrauchtwagen und Kundendienstmarkt darf man deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Bei Gebrauchtwagen und im Werkstattbereich gilt dies schon lange, im Neuwagenbereich ist dies eine jüngere Entwicklung. Re-Importe/ Grauiporte/Parallelimporte – wie auch immer sie heißen – bedeuten für den fabrikatsgebundenen Händler Umsatzverluste im Neuwagenbereich. In wie weit der Euro zu einem weiteren Anstieg des Fahrzeugkaufs außerhalb Deutschland Grenzen, der jetzt schon nicht zu unterschätzen ist, führen wird, bleibt abzuwarten. Ebenso bleibt abzuwarten, wie groß die Auswirkungen durch die zu erwartende GVO-Änderung sein werden. Negative

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

Teilmarkt	2001	2000	Veränderung
Privat	3,822 Mio.	3,848 Mio.	-0,7%
NW-Handel	2,380 Mio.	2,590 Mio.	-8,1%
GW-Handel	1,010 Mio.	0,962 Mio.	+5,0%
Gesamt	7,212 Mio.	7,400 Mio.	-2,5%

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

Teilmarkt	2001	2000	Veränderung
Privat	51,6 Mrd.	50,0 Mrd.	+3,2%
NW-Handel	50,3 Mrd.	51,5 Mrd.	-2,3%
GW-Handel	15,3 Mrd.	13,9 Mrd.	+10,1%
Gesamt	117,2 Mrd.	115,4 Mrd.	+1,6%

Entwicklungen für den Neuwagenhandel in Deutschland sind dabei keinesfalls auszuschließen.

2. Alters- und Einkommensstruktur

2.1 Die Altersstruktur der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

37,2 Jahre alt war der durchschnittliche Gebrauchtwagenkäufer 2001. Der etwas höhere Erstkäuferanteil hat sich damit auf das Durchschnittsalter (2000: 37,9 Jahre) ausgewirkt. Mit 40,9 Jahren lag das Durchschnittsalter der Neuwagenkäufer wie üblich über dem der Gebrauchtwagenkäufer.

Erstkäufer waren 28,6 (Gebrauchtwagen) beziehungsweise 29,1 (Neuwagen) Jahre alt. Das Alter der Vorbesitzkäufer lag bei 40,3 bzw. 43,5 und das der Zusatzkäufer bei 39,3 bzw. 42,6 Jahren. 65% der Erstkäufer unter den GW-Käufern waren noch keine 30 Jahre alt, unter den Neuwagenkäufern galt dies für 60%. Die meisten Zusatzkäufer kamen sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf aus der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren (Neuwagen 65%, Gebrauchtwagen 69%).

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

2.2 Einkommensstruktur

In den vorliegenden Untersuchungen wurden die durchschnittlichen monatlichen Netto-Haushaltseinkommen für alle drei Gruppen der Befragten ermittelt: Neuwagenkäufer, Gebrauchtwagenkäufer und Fahrzeughalter. Dabei waren die Ergebnisse sehr unterschiedlich. Die Einkommensverteilung auf die verschiedenen Einkommensklassen und das Durchschnittseinkommen für die drei Gruppen zeigt die (74).

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

Im Vergleich zum Vorjahr fällt auf, dass das Durchschnittseinkommen sowohl bei den Neu- wie auch den Gebrauchtwagenkäufern zurückgegangen ist. Bei den Gebrauchtwagenkäufern ist dies sicherlich auf den höheren Erstkäuferanteil zurückzuführen, bei den Neuwagenkäufern war es vermutlich ausschließlich die Vorliebe auch einkommensschwächerer Autokäufer für einen Neuwagen. Diese Vorliebe drückte sich auch in der Wanderungsbilanz aus (siehe I.1).

licher Fahrzeuge an der Spitze, jeweils vor Vorbesitzkäufern und Erstkäufern.

Weiterhin markante Unterschiede waren zwischen Ost und West festzustellen. Neuwagenkäufer „Ost“ verfügten durchschnittlich über monatlich 4470DM, im Westen waren dies 5400DM. Die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 3965DM bzw. 4405DM.

Verfügbares Einkommen bestimmte weitgehend den Kauf

Das verfügbare Einkommen bestimmte sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf den durchschnittlich bezahlten Preis. Neuwagenkäufer mit

74 Einkommensstruktur

Einkommen	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
unter 1 000 DM	1%	1%	0%
1 000 bis 1 499 DM	1%	3%	2%
1 500 bis 1 999 DM	2%	4%	4%
2 000 bis 2 499 DM	5%	10%	5%
2 500 bis 2 999 DM	7%	9%	7%
3 000 bis 3 499 DM	11%	13%	11%
3 500 bis 3 999 DM	11%	11%	8%
4 000 bis 4 999 DM	18%	18%	16%
5 000 bis 5 999 DM	15%	12%	13%
6 000 bis 6 999 DM	9%	8%	9%
7 000 bis 7 999 DM	8%	4%	4%
8 000 und mehr	10%	4%	10%
keine Angaben	2%	3%	11%
Durchschnitt	5 295 DM	4 340 DM	4 890 DM

Gestiegen ist dagegen das Netto-Haushaltseinkommen der Fahrzeughalter insgesamt. Dies ist nicht verwunderlich, trat doch am 1.1.2001 eine Steuerreform in Kraft, die für die Mehrzahl der Arbeitnehmer eine steuerliche Entlastung brachte.

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

Bei den Fahrzeugkäufern des Jahres 2001 lagen wie im Vorjahr sowohl bei den Neuwagen- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern die Käufer zusätz-

einem monatlichen Durchschnittseinkommen von weniger als 3000DM gaben für ihr neues Fahrzeug im Schnitt 28670DM aus. Der durchschnittlich bezahlte Preis für das Neufahrzeug stieg nahezu kontinuierlich auf 49330DM bei einem Nettoeinkommen von 6000DM und mehr. Die Vergleichswerte bei den Gebrauchten waren 10750DM bzw. 22280DM. Der hohe Stellenwert des eigenen Autos spiegelt sich in diesen Zahlen wider. Immerhin waren die Neuwagenkäufer in der niedrigsten Einkommensgruppe bereit nahezu zehn Monatsnettoehälter in den Fahrzeugkauf zu investieren. Beim Gebrauchtwagenkäufer

waren dies knapp vier Monatseinkommen.

Auch das Fahrzeugalter lässt Rückschlüsse auf das Einkommen des Besitzers zu. Bei einem Fahrzeugalter unter zwei Jahren lag das Durchschnittseinkommen des Halters bei rund 5810DM. Dagegen verfügten die Besitzer von sechs Jahre und älteren Fahrzeugen im Schnitt nur über zirka 4280DM.

75 Jährliche Fahrleistung aller Pkw/Kombi	
Fahrleistung	Anteil
bis unter 5 000 km	3%
5 000 bis unter 10 000 km	15%
10 000 bis unter 13 000 km	22%
13 000 bis unter 16 000 km	21%
16 000 bis unter 20 000 km	6%
20 000 bis unter 25 000 km	14%
25 000 bis unter 30 000 km	6%
30 000 bis unter 35 000 km	6%
35 000 bis unter 50 000 km	5%
50 000 km und mehr	1%
keine Angaben	1%
Durchschnitt	16 640 km

76 Nutzung der Pkw/Kombi	
Nutzungsart	Anteil
Rein private Fahrten (Einkauf, Wochenenden, Urlaub)	55%
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	34%
Rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	11%

Nach Lebensalter differenziert lagen die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter an der Spitze, knapp vor den 30 bis 49 Jahre alten. Eindeutiges Einkommenschlusslicht sind unverändert die unter 30 Jahre alten Fahrzeughalter.

3. Jahresfahrleistung

Der Ansatz zur Untersuchung der Jahresfahrleistung 2001 war folgendermaßen strukturiert: 86% der Fahrzeuge gehörten Privatpersonen, 13% waren Fahrzeuge von Selbstständigen und Firmen, bei 1% fehlte die entsprechende

Angabe. Auf dieser Basis verteilte sich die Jahresfahrleistung wie in (75) dargestellt. Gegenüber 2000 (16 360 km) ist die Jahresfahrleistung damit etwas gestiegen.

Zu den Vielfahrern gehörten wieder die Besitzer von Mercedes-, Audi- und BMW-Modellen. Weiterhin gilt, dass die Jahresfahrleistung mit dem Fahrzeugalter abnimmt. So lag die Laufleistung bei den maximal zwei Jahre alten Autos bei durchschnittlich 19 140 km, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen bei nur 15 640 km. Die Jahresfahrleistung war auch direkt abhängig vom Netto-Haushaltseinkommen: Je höher das Einkommen desto größer die Zahl der jährlich zurückgelegten Kilometer.

Einen besonderen Spaß am Fahren haben die unter 30-Jährigen, deren Jahresfahrleistung bei 19 100 km lag. Die über 50 Jahre alten Autofahrer begnügten sich dagegen mit durchschnittlich 15 370 km. Männer fuhren 2001 im Schnitt 17 550 km, Frauen legten mit ihren Fahrzeugen 15 030 km zurück, womit sie im Vergleich zu den Vorjahren aufgeholt haben. Nahezu identisch waren die Jahresfahrleistungen in den alten (16 660 km) und neuen (16 530 km) Bundesländern. Die Aufteilung nach den verschiedenen Nutzungsarten war 2001 nahezu identisch mit den Vorjahren und ist in (76) zu sehen. Der Anteil geschäftlicher

Fahrten ist etwas gestiegen, was auf den im Vergleich zum Vorjahr etwas höheren Anteil gewerblich genutzter Fahrzeuge in der Stichprobe zurückzuführen ist.

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

30-Jährige und jüngere Autofahrer nutzten ihr Fahrzeug weit überdurchschnittlich für Fahrten von und zur Arbeitsstätte (51%). Dagegen holten die mindesten 50 Jahre alten Fahrzeughalter ihr Auto zu 71% für rein private Fahrten aus der Garage.

4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr steigt der Ausstattungsgrad der Neufahrzeuge. Einerseits, weil die vom Hersteller/Importeur angebotene Serienausstattung immer umfangreicher wird. Andererseits, weil die Neuwagenkäufer immer mehr Zusatzausstattung ordern. Dieser Trend zeigte sicher sehr augenfällig in den Untersuchungen der letzten Jahre. Auch das Neuwagenjahr 2001 machte keine Ausnahme.





grade bei den Marken Mercedes, BMW und Audi zu finden waren.

Ausstattungsgrad von Zweitwagen geringer

Fahrzeuge der Erstkäufer unter den Neuwagenkäufern hatten im Schnitt lediglich 11,20 Ausstattungen, die der Vorbesitzkäufer dagegen 14,61 und die der Zusatzkäufer immerhin 13,60.

Erneut waren damit die Fahrzeuge der Zusatzkäufer weniger umfangreich ausgestattet als die der Vorbesitzkäufer, obwohl die Zusatzkäufer über das höhere Haushaltsnettoeinkommen verfügen. „Zweitwagen“ werden üblicherweise eben nicht so umfangreich ausgestattet wie „Erstwagen“.

Es muss ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass der in (77) dargestellte Ausstattungsgrad nicht direkt mit dem der Vorjahre vergleichbar ist, da ein anderer Auswertungsansatz vorgenommen wurde.

So macht es zum Beispiel im Vergleich zu früher wenig Sinn, den Katalysator noch als „besondere Ausstattung“ anzusehen. Gleiches gilt für ein 5-Gang-Getriebe oder auch die Darstellung von vier oder fünf Türen, da eine steigende Zahl von Cabriolets oder Coupés einen rückläufigen Ausstattungsgrad zur Folge hätte. Neu hinzu gekommen gegenüber dem Vorjahr sind u.a. elektrische Sitzverstellung und feste Freisprecheinrichtung, die bei Neufahrzeugen schon nennenswerte Anteile hatten.

Auch wenn der Ausstattungsgrad nicht mehr direkt mit dem der Vorjahre vergleichbar ist, so zeigt sich doch deutlich der Ausstattungsvorsprung der 2001 gekauften Neuwagen gegenüber den Fahrzeugen im Bestand und den gebraucht gekauften Autos.

Sehr unterschiedlich war erneut der Ausstattungsgrad nach der Marke des Fahrzeugs. Im Bestand reicht die Bandbreite von 8,74 bis 17,57, bei den Gebrauchten von 7,22 bis 13,80 und bei den Neuwagen von 11,61 bis 19,29. Es braucht kaum noch erwähnt zu werden, dass die jeweils höchsten Ausstattungs-

77 Ausstattungsgrad der Fahrzeuge

Ausstattung	Bestand	Neuwagen	Gebrauchtwagen
Radio	97%	96%	97%
CD-Player/-wechsler	32%	43%	23%
Schiebedach	37%	36%	42%
Getriebeautomatik	15%	20%	14%
Servolenkung	82%	94%	79%
Metallic-Lackierung	62%	67%	58%
Breitreifen	29%	24%	20%
Leichtmetallfelgen	51%	55%	42%
Antiblockiersystem	66%	91%	62%
Klimaanlage	51%	69%	37%
Zentralverriegelung	78%	89%	67%
Elektrischer Fensterheber	63%	85%	56%
Wärmedämmendes Glas	54%	59%	36%
Anhängerkupplung	19%	14%	14%
Fahrer-Airbag	73%	99%	74%
Beifahrer-Airbag	67%	96%	62%
Seitenairbag	32%	62%	22%
ESP	16%	38%	10%
ASR	17%	21%	6%
Alarmanlage	18%	34%	18%
Bordcomputer/FIS	20%	21%	8%
Tempomat	14%	15%	4%
Navigationssystem	4%	9%	2%
Freisprecheinrichtung (fest)	11%	23%	8%
Elektrische Sitzverstellung	13%	29%	13%
Sitzheizung	18%	28%	14%
Multifunktionslenkrad	21%	25%	16%
Sonstiges	39%	49%	26%
Ausstattungen gesamt	10,99	13,91	9,30

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

Der Ausstattungsvorsprung, den die Neuwagen der älteren Käufer gegenüber



den jüngeren haben, ergibt sich in erster Linie aus Komfort- und Sicherheitsausstattung wie beispielsweise Klimaanlage, ASR, ESP oder auch festeingebaute Freisprecheinrichtung. Bei der eher sportlichen Ausstattung wie zum Beispiel Breitreifen und Leichtmetallfelgen, die in den früheren Jahren eine Domäne der jüngeren Käufer waren, haben die älteren Käufer inzwischen mehr als nur gleichgezogen.

5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

Das deutsche Kraftfahrzeuggewerbe hat schon vor Jahren Schiedsstellen eingerichtet und zwar sowohl für das Kfz-Handwerk als auch für den Bereich Gebrauchtwagen. Insgesamt gibt es bundesweit rund 130 Schiedsstellen. An diese können sich die Kunden wenden, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit der Werkstatt oder dem Händler haben. Die Schiedskommissionen, die über Beschwerden entscheiden, sind mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung besetzt. In den meisten Fällen kann die Schiedsstelle eine Einigung zwischen den Parteien herbeiführen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch bei Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

Schiedsstellen haben sich etabliert

Wie die vorliegende Untersuchung ergab, ist die Einstellung der Befragten zu den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks durchaus positiv, wenngleich der Bekanntheitsgrad noch gesteigert werden muss, denn nur 51 % der Fahrzeughalter kennen diese Schiedsstellen.

Von diesen 51 % waren 72 % der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwen-

dig. Bei diesem Ergebnis kann behauptet werden, die Autofahrer erkennen die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes an.

Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen sehr unterschiedlich

Nach wie vor wenig bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks bei den unter 30 Jahre alten Fahrzeugbesitzern. Über 70 % der Autofahrer dieser Altersgruppe haben noch nie von dieser Einrichtung gehört. Damit sind die unter 30-Jährigen schlechter informiert als die weiblichen Autofahrer, denen die Schiedsstellen zu 38 % bekannt sind. Der Bekanntheitsgrad steigt mit dem Alter der Fahrzeughalter sehr deutlich an, ein Indiz dafür, dass der Bekanntheitsgrad mit der Zahl der Werkstattkontakte ansteigt.

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

Die Befragungen ergaben, dass der Bekanntheitsgrad der Gebrauchtwagenschiedsstellen gegenüber dem der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks deutlich geringer ist und dass diese Schiedsstellen äußerst selten in Anspruch genommen werden.

IV. Kaufabsichten

1. Prospektive Loyalität beim Autokauf

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

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

Ein halbes Jahr nach dem Kauf gaben die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2001 zu 74% an, sie würden sich das gleiche Modell wieder kaufen. Weitere 13% wollten sich zwar für ein anderes Modell entscheiden, aber ihrem Fabrikat treu bleiben, 12% wollten die Marke wechseln und 1% machte keine Aussage. Die prospektive Markenloyalität der Gebrauchtwagenkäufer lag also sechs Monate nach dem Kauf bei hohen 87%.

Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sich sogar zu 86% das gleiche Modell kaufen, zu weiteren 10% zwar ein anderes Modell, aber vom gleichen Hersteller. Nur 4% wollten die Marke wechseln. Die pro-

spektive Markenloyalität erreichte also 96%. Dies signalisiert ein hohes Maß an Zufriedenheit. Ein anderes Bild zeigte sich bei der Befragung über das Kundendienstverhalten. Die Befragten besaßen ihr Fahrzeug im Schnitt fast genau drei Jahre. Dennoch wollten noch 55% wieder dasselbe Modell, weitere 23% ein anderes Modell ihres Jetztfahrzeugs kaufen und 20% gaben an, künftig das Fabrikat wechseln zu wollen.

Absicht und Realität klaffen auseinander

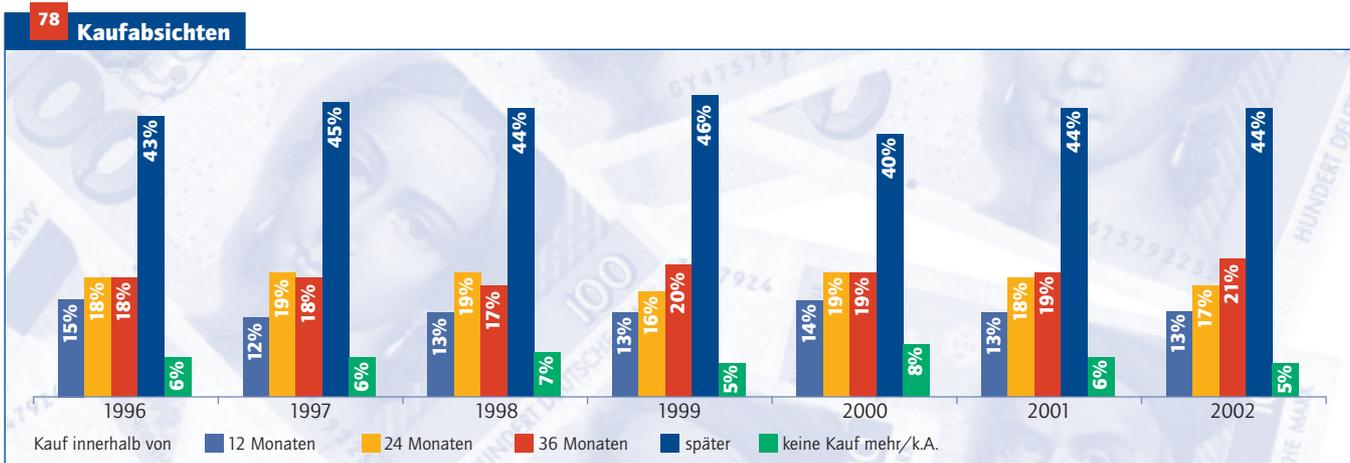
Tatsächlich fällt die Kaufentscheidung letztendlich aber doch anders aus. Die 60% Vorbesitzkäufer unter den 7,12 Mio. Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2001 kauften nur zu 45% markentreu, was genau dem Vorjahreswert entspricht. Die Markentreue der 70% Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern lag 2001 bei 53%, was unter dem Vorjahreswert liegt. Verglichen mit den Angaben der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer ein halbes Jahr nach Kauf lag die Markentreue doch merklich niedriger. Dies hängt wesentlich damit zusammen, dass neu auf den Markt gekommene Fahrzeuge oder auch Sonderangebote des Handels die tatsächliche Entscheidung für ein Modell wesentlich beeinflussen.



2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2002 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch danach gefragt, innerhalb welches Zeitraumes sie ihr nächstes Fahrzeug kaufen wollen. Die Ergebnisse zu dieser Frage zeigt (78).

Dass die Realität von den Kaufabsichten abweicht, wird beispielhaft für das Jahr 2001 verdeutlicht. 13% der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Bei einem Bestand von rund 43,772 Mio. Fahrzeugen am 1.1.2001 bedeutet dies: 5,69 Mio. Käufe (ohne Erst- und Zusatzkäufe) waren beabsichtigt. Tatsächlich wurden 2001 aber ca. 6,67 Mio. Pkw gekauft – Erst- und Zusatzkäufe schon abgezogen. Das heißt, etwa 0,98 Mio. Käufe wurden kurzfristig oder spontan getätigt. Dies waren erheblich weniger





als 1999 (1,86 Mio.) und auch weniger als 2000 (1,12 Mio.). Das bedeutet, dass die Zulassungsrückgänge der letzten beiden Jahre auf ausgebliebene „Spontankäufe“ zurückzuführen sind.

3. Das nächste Fahrzeug

Von den Fahrzeughaltern mit Kaufabsicht wollen 46% ein neues und 52% ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen. 2%

waren noch unentschieden. Dabei haben 15% der jetzigen Gebrauchtwagenfahrer vor, auf einen Neuwagen umzusteigen. Umgekehrt wollen aber auch 20% der Halter, die ihr jetziges Fahrzeug neu gekauft hatten, einen Gebrauchtwagen.

Überdurchschnittlich oft gaben die Fahrer von Import-Fahrzeugen an, ihr nächstes Auto neu kaufen zu wollen. Mit zunehmendem Alter des Fahrzeughalters steigt der Anteil derer, die ein Neufahrzeug kaufen wollen, deutlich an. Unter den 50-Jährigen und Älteren sind dies 62%, bei den unter 30-Jährigen dagegen nur 31%.

Mitentscheidend, ob das nächste Fahrzeug neu oder gebraucht sein soll, ist auch das Haushaltseinkommen. Fahrzeughalter mit Kaufabsicht, deren verfügbares Einkommen unter 4000 DM monatlich liegt, beabsichtigen nur zu 36% den Kauf eines Neufahrzeugs, 62% wollen einen Gebrauchtwagen kaufen. Bei einem Einkommen von wenigstens 5000 DM monatlich beabsichtigen 57% der Fahrzeughalter den Kauf eines Neu- und nur 41% den eines Gebrauchtwagens.

Als nächstes einen Gebrauchten wollen nahezu vier von fünf Haltern eines mindestens acht Jahre alten Fahrzeugs.

Unter den Haltern von maximal vier Jahre alten Autos waren dies nur 25%. Beim nächsten Kauf wollen sich 11% der Befragten ein in den Abmessungen kleineres Auto zulegen, 18% wollen sich jedoch gegenüber ihrem jetzigen Fahrzeug ein größeres kaufen.

Etwas anders sieht es bezüglich der Motordaten aus. Nur 11% beabsichtigen, sich ein schwächer motorisiertes Fahrzeug zu kaufen, 29% wollen ein stärker motorisiertes.

Gerade jüngere Fahrzeughalter unter 30 wollen sich zu 42% ein in den Abmessungen größeres Auto kaufen. Bezüglich einer stärkeren Motorleistung sind es sogar 64%. Die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter wollen sich fahrzeugspezifisch dagegen eher verkleinern. Immerhin 12% dieser Gruppe wollen dies bezüglich der Abmessungen wie auch in Bezug auf die Motorleistung tun.



V. Meinungen zu Autothemen

Deutschlands Autofahrer haben es nicht immer leicht. Oft genug mussten sie schon „herhalten“, wenn der Staat zusätzliches Geld benötigte, „Melkkühe“ der Nation wurden sie deshalb schon genannt. Mit der Öko-Steuer tragen sie zu einer Stabilisierung der Rentenkassen bei, zusammen mit allen anderen Versicherungsnehmern leisten sie durch eine höhere Versicherungssteuer ihren Zusatzbeitrag zu unserer Sicherheit. Aber auch andere automobile Themen geben regelmäßig Anlass zu Diskussionen. Stichworte hierzu sind z.B. „Umwelt“, „Anti-Stau-Programme“ oder „Autobahngebühr“. Diese Diskussionen spielen sich in der Regel auf rein politischer Ebene ab, die Autofahrer selbst werden kaum gefragt. Doch gerade deshalb wurden im Rahmen der diesem Report zu Grunde liegenden drei DAT-Untersuchungen die insgesamt

knapp über 3 900 Befragten auch nach ihrer Meinung zu Themen rund ums Auto befragt.

Immerhin 89% aller Befragten macht das Autofahren Spaß, nur 10% benutzen ihr Auto scheinbar ungern. Knapp die Hälfte liest gerne Autozeitschriften, wobei die ADAC-Motorwelt die Rangliste der gelesenen Zeitschriften anführt.

Kfz-Steuer abschaffen kontra höhere Mineralölsteuer

Immerhin 31% der in den Untersuchungen Befragten sprechen sich dafür aus die Kfz-Steuer abzuschaffen und dafür die Mineralölsteuer entsprechend zu erhöhen. 67% waren allerdings nicht dieser Meinung. Recht deutliche Meinungsunterschiede gab es in dieser Frage zwischen älteren und jüngeren Autofahrern. So waren von bis zu 30 Jahre alten



Autofahrern nur 26% dafür, die bisherige Kfz-Steuer auf die Mineralölsteuer umzulegen, bei den über 50-Jährigen Fahrzeughaltern waren dies dagegen 37%. Diese Meinungsdifferenz liegt auf der Hand: Jüngere Autofahrer gehören häufig zu den Vielfahrern, die von einer derartigen Steueränderung besonders betroffen wären. Für die weniger fahrenden älteren Autofahrer würde eine solche Steueränderung finanzielle Vorteile bringen, wenn sie aufkommensneutral erfolgt. Wie im Vorjahr finden es nur 27% aller Befragten gut, dass mit der im Kraftstoffpreis enthaltenen Öko-Steuer das Rentensystem gestützt wird.

Wunsch nach Ausbau der Autobahnen steigt

Mit 74% war der Anteil der Fahrzeughalter, die sich für einen weiteren Ausbau der Autobahnen aussprachen höher als in den beiden Vorjahren (67%). Nur 25% waren dagegen. Mit dem Autobahn-Netz bzw. Autobahn-Zustand besonders unzufrieden zeigten sich immer noch die Fahrzeughalter in den neuen Bundesländern. 83% forderten einen weiteren Ausbau.

Große Mehrheit der Autofahrer weiterhin gegen generelle Geschwindigkeitsbegrenzungen

Nur 25% aller Befragten hielten eine Geschwindigkeitsbeschränkung von 80 km/h auf Landstraßen und 100 km/h auf Autobahnen im Interesse des Umweltschutzes für sinnvoll, 74% waren anderer Meinung. Damit ist der Anteil der Befürworter einer Geschwindigkeits-



begrenzung gegenüber 1999 und 2000 praktisch unverändert. Auffällig: Betrachtet man nur die Käufer des Jahres 2001, dann lag der Anteil der Befürworter bei 31%. Weiter gestiegen ist der Anteil derer, die Tempo 30 in Wohngebieten befürworten. 79% (Vorjahr 77%) aller Befragten waren für die Tempo-30-Zonen, 20% waren dagegen. Die Zustimmung ging dabei quer durch alle Altersgrup-



pen, Frauen waren deutlich mehr überzeugt von den Tempo-30-Zonen als Männer.

Rechtsüberholen findet wenig Zustimmung

Der oft geäußerte Wunsch, das Rechtsüberholen auf Autobahnen zu erlauben, findet wenig Zustimmung. Nur 27% der Befragten glauben, Rechtsüberholen könne den Verkehrsfluss auf den Autobahnen verbessern. Allerdings: Im Vorjahr waren dies erst 21%. Für immerhin

40% der Autofahrer sind Durchsagen im Verkehrsfunk Anlass, häufiger ihre Fahrstrecke zu ändern.

Fahrverhalten bei höheren Benzinpreisen

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

Bei der Befragung Anfang 1999 wollten 61% der Fahrzeughalter bei einem Benzinpreis von 2 DM pro Liter ihre Autofahrten auf das Notwendigste beschränken, Anfang 2000, als erstmals die 2-DM-Grenze überschritten wurde, waren es noch 49%, vor einem Jahr dann nur noch 19% und in der hier vorliegenden, Anfang 2002 durchgeführten Befragung 20%. Die Preisgrenze, bei der Autofahrten eingeschränkt werden sollen, hat sich also in den letzten Jahren deutlich nach oben verschoben und den aktuellen Kraftstoffpreisen „angepasst“. Deshalb ist es auch fraglich, ob die 61%, die bei einem Preis von 3 DM je Liter (wenn dieser Preis irgendwann einmal kommen sollte) weniger fahren wollen, diesem Vorsatz treu bleiben. Einschränken würden die Fahrzeughalter dann vornehmlich rein private Fahrten (82%).

Etwas anders sehen die Ergebnisse zu dieser Frage bei den Neu- und Gebrauchtwagenkäufern aus, die sich erst ein halbes Jahr vor der Befragung für ein neues Auto entschieden hatten. Nur 8% der Neuwagenkäufer und 12% der Gebrauchtwagenkäufer wollen bei

einem Benzinpreis von 2 DM pro Liter Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 3 DM wären dies weitere 62% der Neuwagen- und 65% der Gebrauchtwagenkäufer.

Autofahrer versuchen zu sparen

Ob eine Benzinpreiserhöhung tatsächlich zu einer Reduzierung des Individualverkehrs führen wird, bleibt fraglich. Zu befürchten ist vielmehr, dass wegen der Mehrausgaben für Kraftstoff an anderer Stelle gespart werden wird. Und das würde wohl in erster Linie die Reparatur- und Wartungsarbeiten betreffen.

Jetzt schon gaben 14% der Fahrzeughalter an, sie würden Wartungs- und Reparaturarbeiten aufschieben, um die Autokosten so gering wie möglich zu halten. Weitere 11% wollen Wartungsarbeiten zukünftig einschränken, bei den Reparaturarbeiten sind es 13%.

Ein Weg, die Kosten bei Reparaturen zu reduzieren, wäre der Einbau von funktionsfähigen Gebrauchtteilen anstelle von Neuteilen. Für 35% wäre dies eine Alternative, für 61% nicht. Die Bereitschaft zur Verwendung von Gebrauchtteilen ist stark von der Marke des Fahrzeugs abhängig. Auch das Fahrzeugalter hat hier Einfluss. Nur 21% der Halter von bis zu zwei Jahre alten Autos können sich eine Reparatur mit Gebrauchtteilen vorstellen. Kontinuierlich steigt dieser Anteil auf 56% bei den Haltern von mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Keine Unterschiede in dieser Frage gibt es zwischen Ost und West. Deutlich sind, wie zu erwarten, die Unterschiede nach dem Alter des Fahrzeughalters und dem Einkommen. Es gilt: mit dem Alter und dem Einkommen sinkt die Bereitschaft zur Reparatur mit Gebrauchtteilen.

VI. Wichtige Daten aus 20 Jahren



Die dem DAT-Veedol-Report 2002 zu Grunde liegenden Untersuchungen führt die DAT seit mehr als zwei Jahrzehnten durch. Nachfolgend werden die wichtigsten Ergebnisse der DAT-Studien seit 1982 dargestellt. Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre soll Marktentwicklungen deutlich machen, sowohl beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf als auch im Kundendienstbereich.

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

Die Indexreihe (79) für die Jahre 1982 bis 1994 bezieht sich auf das frühere Bundesgebiet. Basisjahr ist das Jahr 1976 mit dem Index 100. Die Indexwerte gelten für die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte als Jahresdurchschnittswert.

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

Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

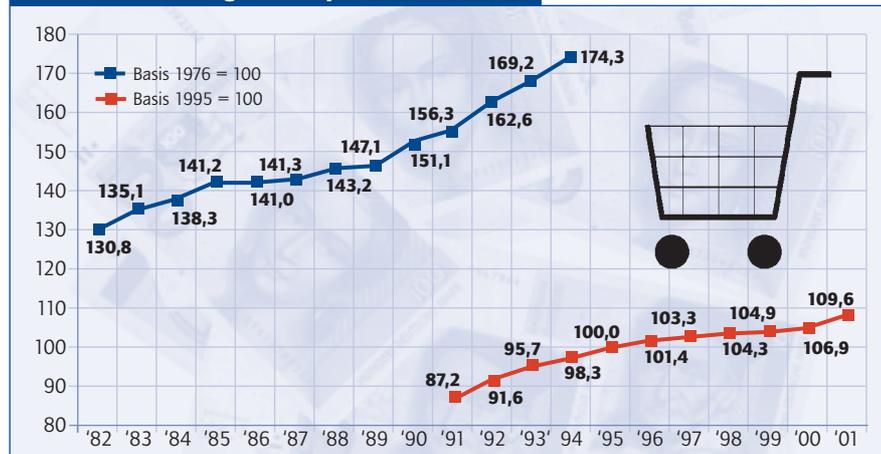
Die wichtigsten Kennzahlen des Neuwagenmarktes sind die Neuzulassungszahlen, der jeweils tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und daraus resultierend das Umsatzvolumen. Die Zahlenreihe in (80) bezieht sich dabei bis einschließlich 1990 auf die alten Bundesländer, ab 1991 auf die heutige Bundesrepublik.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



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

Während das Neuwagengeschäft nahezu fest in der Hand des Fabrikathändlers

79 Lebenshaltungskosten privater Haushalte



80 Neuwagen-Markt

Jahr	Neuzulassungen (Mio. St.)	Durchschnittspreis (DM)	Umsatz (Mrd. DM)
1982	2,156	18 200	39,2
1983	2,427	18 500	44,9
1984	2,394	21 000	50,3
1985	2,379	22 000	52,6
1986	2,829	23 600	66,8
1987	2,916	25 300	73,8
1988	2,810	27 100	76,2
1989	2,832	28 300	80,1
1990	3,041	30 000	91,2
1991	4,159	29 900	124,4
1992	3,930	32 100	126,2
1993	3,194	32 000	102,2
1994	3,209	34 600	111,0
1995	3,314	34 900	115,7
1996	3,496	36 900	129,0
1997	3,528	36 700	129,5
1998	3,736	37 600	140,4
1999	3,802	37 400	142,2
2000	3,378	39 200	132,4
2001	3,342	41 400	138,3



81 Gebrauchtwagen-Markt

Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. St.)	Durchschnittspreis (DM)	Umsatz (Mrd. DM)
1982	5,153	7 200	37,1
1983	5,525	7 200	39,8
1984	5,596	7 600	42,5
1985	5,620	8 500	47,8
1986	6,185	8 600	53,2
1987	6,474	8 700	56,3
1988	6,519	9 300	60,6
1989	6,580	10 600	69,7
1990	6,385	13 200	84,3
1991	7,961	14 200	113,0
1992	7,507	14 900	111,9
1993	7,644	14 200	108,5
1994	7,586	14 600	110,8
1995	7,484	15 000	112,3
1996	7,583	15 000	113,7
1997	7,382	15 500	114,4
1998	7,449	15 900	118,4
1999	7,696	16 400	126,2
2000	7,400	15 600	115,4
2001	7,212	16 250	117,2

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

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

nachteiligende Mehrwertsteuerregelung Marktanteile an den Privatmarkt verloren hat. 1990 trat der neue § 25 a Umsatzsteuergesetz in Kraft, der nahezu „Waffengleichheit“ auf den Teilmärkten herstellte. Der Handel konnte seine Position dadurch zunächst stärken, seit fünf Jahren muss er allerdings wieder Einbußen hinnehmen. Deutliche Unterschiede gibt es, wie (83) zeigt, zwischen „Ost“ und „West“. Stärkste Kraft im Gebrauchtwagenhandel der neuen Länder war fast ein Jahrzehnt der fabrikatsgebundene Handel. In 2001 hat, was schon vor zwei Jahren absehbar war, der Privatmarkt die Führungsrolle übernommen, die er im Westen schon lange innehat.

Qualität der Fahrzeuge immer besser

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

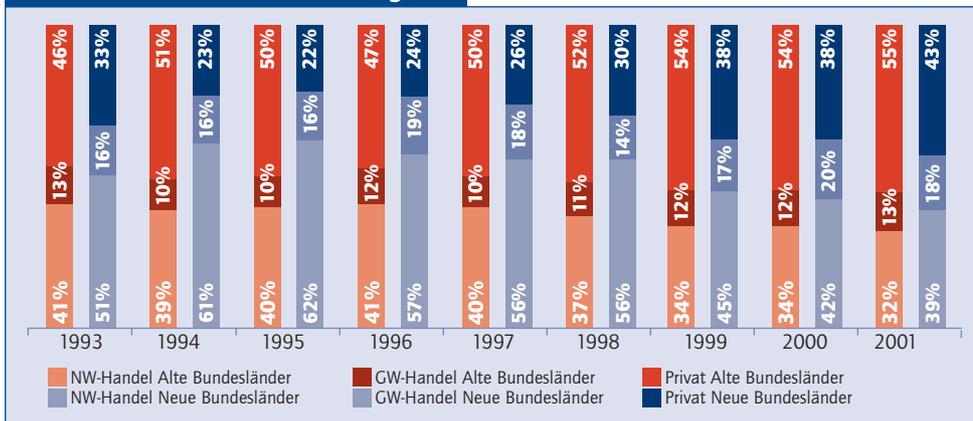
84 Wartung und Reparatur

Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (DM)	Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (DM)
1982	1,53	370	1,40	550
1983	1,42	370	1,45	650
1984	1,44	340	1,52	640
1985	1,46	370	1,22	580
1986	1,53	400	1,21	630
1987	1,48	360	1,21	540
1988	1,39	335	1,02	410
1989	1,33	315	0,85	350
1990	1,29	320	1,01	300
1991	1,29	335	0,97	285
1992	1,23	375	1,02	350
1993	1,24	390	0,89	385
1994	1,27	410	0,86	370
1995	1,20	405	0,82	305
1996	1,23	400	0,94	345
1997	1,22	435	0,86	285
1998	1,14	380	0,88	295
1999	1,10	415	0,90	300
2000	1,06	420	0,78	280
2001	1,05	435	0,81	295

82 Entwicklung der Marktanteile



83 Marktanteile im Ost-West-Vergleich



einmal deutliche Rückgang im Do-it-Yourself ab 1997 dürfte dabei wesentlich durch die zunehmende Zahl elektronischer Bauelemente bewirkt worden sein. Aus der Zahl der Arbeiten pro Pkw und den Marktanteilen der Teilmärkte an diesen Arbeiten lässt sich unter Berücksichtigung des Fahrzeugbestandes das Auftragsvolumen errechnen. Dieses Auftragsvolumen einschließlich Unfallreparaturen hat sich wie in (86) abgebildet entwickelt. An der Gesamtzahl

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

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

1985: Einbruch bei den Do-it-Yourselfern

Konkurrenten der Werkstätten sind die „Heimwerker“. In (85) wird der Einbruch der Do-it-Yourself-Arbeiten im Jahr 1985 deutlich. Damals wurde die ASU eingeführt, die mehrheitlich in einer Kfz-Werk-

statt vorgenommen wird. Da hierfür das Auto ohnehin in die Werkstatt muss, werden viele Arbeiten, die zuvor in Eigenregie erledigt wurden, bei eben dieser Werkstatt in Auftrag gegeben. Der noch

der Arbeiten wird noch einmal deutlich, wie positiv sich die bessere Qualität der Fahrzeuge für den Autofahrer ausgewirkt hat. Obwohl der Pkw-Bestand vom 1.7.1982 (24,105 Mio.) bis 1.7.2001



85 Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	keine Angaben
1982	47	17	5	27	4
1983	46	19	3	28	4
1984	41	20	4	30	5
1985	50	20	4	19	7
1986	49	21	3	21	6
1987	51	20	3	20	6
1988	52	19	4	19	6
1989	51	19	4	21	5
1990	46	19	4	27	4
1991	51	21	3	20	5
1992	55	19	3	20	3
1993	49	25	4	17	5
1994	52	20	3	20	5
1995	54	22	2	17	5
1996	52	23	2	20	3
1997	52	26	2	16	4
1998	52	27	1	13	7
1999	56	23	1	15	5
2000	57	24	0	13	6
2001	59	23	1	11	6

(44,307 Mio.) um 83,8 % gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten nur um 20,2 % zugenommen.

Neuwagenkäufer verfügen über höchstes Durchschnittseinkommen

Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre wird abgeschlossen mit einem Blick auf die Entwicklung des durchschnittlichen Netto-Monatseinkommens der Fahrzeughalter insgesamt, sowie der Neu- und der Gebrauchtwagenkäufer. Dabei fand die Erhebung bei den Neuwagenkäufern anfangs in Abständen von zwei Jahren statt. Auch hier gilt, wie bei den anderen Angaben, dass die Daten bis einschließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten. In (87) wird deutlich, dass die Neuwagenkäufer über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Es zeigt sich aber auch, dass die Haushaltseinkommen in den letzten 20 Jahren stärker gestiegen sind als die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte insgesamt, die in diesem Zeitraum um rund 48,6 % gestiegen sind.

86 Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1982	33,9	12,7	4,0	19,5	72,6
1983	33,7	13,9	2,2	20,6	73,3
1984	31,8	15,5	3,1	23,3	77,6
1985	36,2	14,5	2,9	13,8	72,4
1986	38,4	15,3	2,3	15,8	76,7
1987	39,0	15,2	1,9	15,8	78,1
1988	37,5	14,1	2,6	13,6	72,5
1989	34,4	13,1	2,6	14,6	67,9
1990	33,7	13,8	3,0	19,6	73,6
1991	37,7	15,4	2,5	14,2	73,5
1992	41,2	14,7	1,8	15,3	75,6
1993	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3
2000	47,8	20,1	0,3	10,9	84,1
2001	51,5	19,8	0,5	9,6	87,3

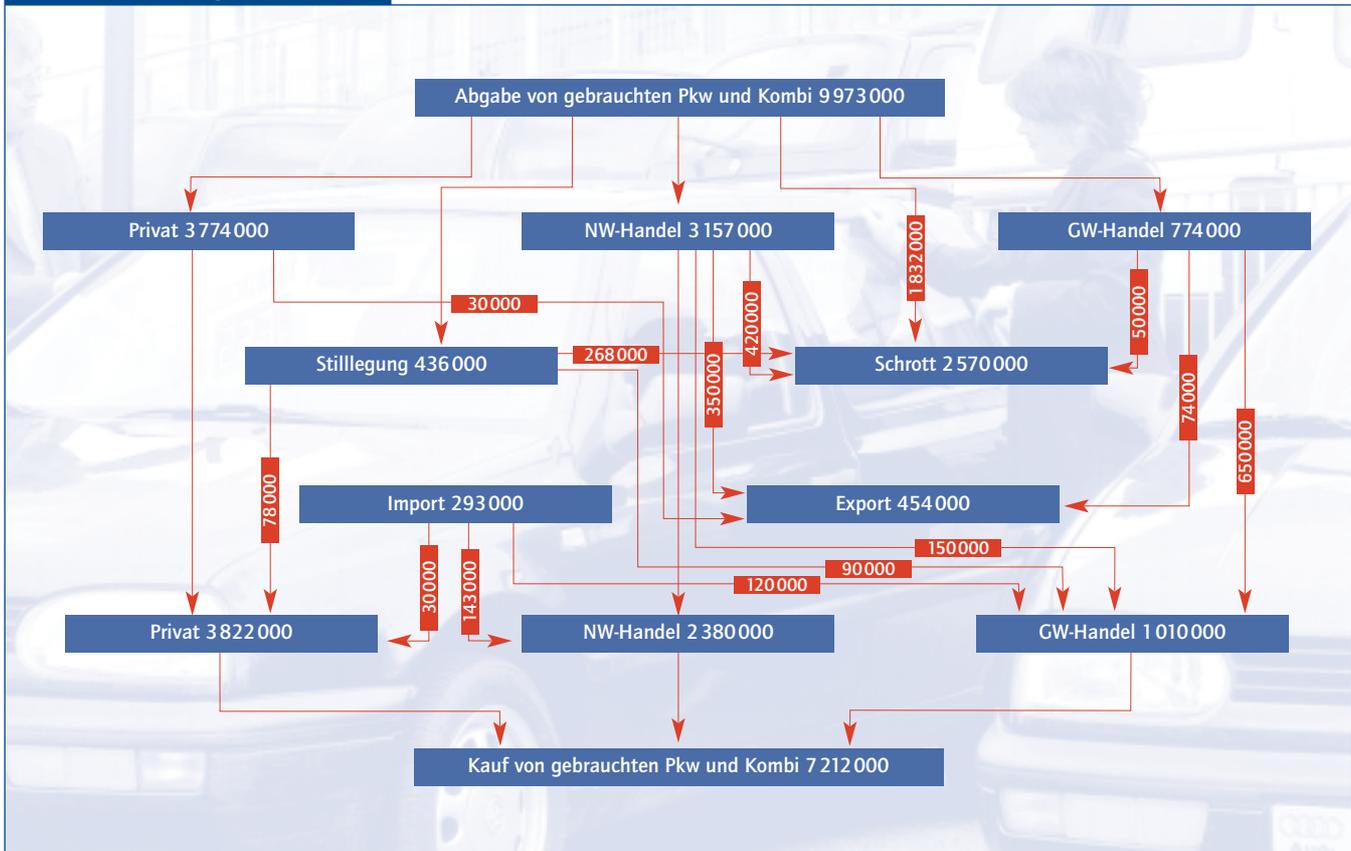
87 Durchschn. Haushaltseinkommen

Jahr	Fahrzeughalter	NW-käufer	GW-käufer
1982	n.e.	3160	2870
1983	2690	n.e.	2890
1984	2790	3490	2915
1985	3085	n.e.	3130
1986	3280	3655	3055
1987	3480	n.e.	3130
1988	3550	3830	3430
1989	3900	n.e.	3585
1990	3900	4500	4015
1991	4025	n.e.	4355
1992	4175	5000	4280
1993	4040	n.e.	4150
1994	4200	4880	4075
1995	4090	4710	4130
1996	4210	5060	4275
1997	4490	4875	4135
1998	4325	4870	4265
1999	4680	5025	4170
2000	4645	5455	4445
2001	4890	5295	4340

Anmerkung: n.e. = nicht erhoben

VII. DAT-Gebrauchtwagen-Marktmodell

Der Gebrauchtwagenmarkt 2001



IMPRESSUM

kfz-betrieb
dossier

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

Geschäftsführer

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

Redaktion

Anita Friedel-Beitz (Chefredakteurin)
Regine Häusler (Chefin v. Dienst)
Dr. Gunther Schunk (Textredaktion)
Stephan Maderner (Ressortleiter Wirtschaft)

Verantwortlich für den Inhalt

Dipl.-Ing. Jürgen Schönleber (DAT)

Beauftragtes Institut

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

Untersuchungszeitraum

Oktober bis Dezember 2001

Methode

Repräsentative Befragung;
Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis Juni 2000 gekauft worden sein.
Im Januar 2001 wurde darüber hinaus eine repräsentative Untersuchung unter deutschen Autofahrern zum Thema Wartungsverhalten und Kundendienstgewohnheiten durchgeführt.

Layout

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

Herstellung

Robert Krauth

Druck

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

Erfüllungsort und Gerichtsstand

Würzburg

Anschrift von Verlag und Redaktion

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

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

VIII. Kennzahlenübersicht 2001

Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt 2001 (2000)

Kauf des Gebrauchtwagens	von Privat		beim Gebrauchtwagenhandel		beim Neuwagenhandel		Gesamt	
Teilmärkte								
- in %	53	(52)	14	(13)	33	(35)	100	(100)
- in Mio. St.	3,82	(3,85)	1,01	(0,96)	2,38	(2,59)	7,21	(7,40)
- in Mrd. DM	51,6	(50,0)	15,3	(13,9)	50,3	(51,5)	117,2	(115,4)
Alter des Wagens (J)	5,9	(5,8)	5,6	(5,5)	3,7	(3,6)	5,1	(5,0)
Kilometerstand (Tsd)	75,6	(73,8)	71,1	(65,6)	49,1	(46,5)	66,3	(63,2)
Kaufpreis (DM)	13 500	(13 000)	15 200	(14 500)	21 150	(19 900)	16 250	(15 600)
Reparaturausgaben im 1. Halbjahr nach Kauf								
- in DM	140	(135)	105	(165)	65	(60)	115	(115)
- in % des Preises	1,0	(1,0)	0,7	(1,1)	0,3	(0,3)	0,7	(0,7)
Netto-Haushalts-Einkommen (DM)	4 350	(4 390)	4 135	(4 045)	4 410	(4 675)	4 340	(4 450)
Erstkäuferanteil								
- reine Erstkäufer (%)	33	(33)	21	(18)	16	(14)	26	(24)
- Zusatzkäufer (%)	16	(14)	11	(13)	11	(12)	14	(13)
Haltdauer des Vorwagens (M)	66	(64)	59	(59)	65	(62)	65	(62)
Alter des Käufers (J)	36	(36)	38	(39)	40	(40)	37	(38)

Kennzahlen über den Kundendienst 2001 (2000)

Kauf des Gebrauchtwagens	Vertragswerkstatt		sonstige Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück	51,5%	(47,8%)	19,8	(20,1)	0,5	(0,3)	5,5	(5,9)	4,1%	(5,0)
Durchführung von										
großer Inspektion	77%	(74%)	15%	(15%)	1%	(0%)	3%	(3%)	2%	(3%)
kleiner Inspektion	66%	(65%)	18%	(23%)	1%	(1%)	5%	(6%)	3%	(2%)
sonst. Inspektion/Motortest	48%	(48%)	31%	(27%)	2%	(1%)	6%	(9%)	5%	(7%)
Verschleißreparaturen	49%	(46%)	25%	(28%)	1%	(0%)	9%	(10%)	7%	(8%)
Unfallreparaturen	69%	(62%)	24%	(27%)	0%	(0%)	4%	(5%)	2%	(6%)
Gesamtvolumen	59%	(57%)	23%	(24%)	1%	(0%)	6%	(7%)	5%	(6%)

Kennzahlen über den Pkw-NW-Markt 2001 (2000)

Neuzulassungen (in Mio.)	3,34	(3,38)
Durchschnittspreis (DM)	41 400	(39 200)
Umsatz (Mrd. DM)	138,3	(132,4)
Erstverkäuferanteil		
- reine Erstkäufer (%)	16	(16)
- Zusatzkäufer (%)	14	(13)
Netto-Haushaltseinkommen (DM)	5 295	(5 455)
Alter des Käufers (J)	41	(41)
Haltdauer des Vorwagens (M)	59	(59)
Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw	793	(729)
Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb	1 562	(1 429)

Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr 2001 (2000)

große Inspektion	0,47	(0,46)
kleine Inspektion	0,28	(0,28)
sonst. Inspektion	0,26	(0,27)
Motortest	0,04	(0,05)
Gesamt	1,05	(1,06)
Wartungsaufwand	435 DM	(420 DM)

Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr 2001 (2000)

Verschleißreparaturen	0,81	(0,78)
Unfallreparaturen	0,11	(0,12)
Reparaturaufwand (nur Verschleiß)	295 DM	(280 DM)