

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos Studie

Autobesitzer wenden sich beim Ersatzteilkauf allmählich mehr dem Online-Handel zu

DEKRA e.V.
Konzernkommunikation
Handwerkstraße 15
D-70565 Stuttgart

www.dekra.de/presse

- Mehr als die Hälfte hat schon im Internet gekauft oder hat es vor
- Volles Vertrauen in die Qualität hat nach wie vor nur gut ein Drittel
- Befragung unter 1.000 Autobesitzern im März 2022

Ersatzteile aus dem Internet bleiben für viele Autobesitzer in Deutschland eine Option. Nach einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos nimmt die Zahl derer, die Fahrzeugteile schon online gekauft haben, langsam zu. Ein „Siegeszug“ der Online-Quellen ist aber im Vergleich zu Befragungen der vergangenen Jahre nicht erkennbar – wohl auch deshalb, weil Zweifel an der Qualität bleiben.

39 Prozent der Befragten haben nach eigenen Angaben schon einmal Fahrzeug-Ersatzteile online bestellt. Das sind fünf bzw. vier Prozentpunkte mehr als in den Befragungen von 2020 und 2017. Weitere 16 Prozent haben aktuell den Online-Kauf vor (2020 und 2017 jeweils 15 Prozent), 43 Prozent planen ihn nicht (2020: 49 Prozent; 2017: 47 Prozent).

Die mit Abstand am häufigsten genutzten Online-Quellen für Autoersatzteile sind ebay bzw. ebay Kleinanzeigen (35 Prozent aller Online-Käufer haben dort schon Fahrzeugteile gekauft), amazon (31 Prozent) und kfzteile24 (28 Prozent).

Gut die Hälfte der Befragten (51 Prozent) ist der Meinung, Werkstätten sollten – ggf. gegen Mehrkosten – auch Teile einbauen, die der Autobesitzer selbst mitgebracht hat. In den vorangegangenen Befragungen lag dieser Wert mit 56 Prozent (2020) bzw. 58 Prozent (2017) jeweils noch höher.

Bei der Qualität der im Internet angebotenen Fahrzeugteile machen viele Befragte nach wie vor ein Fragezeichen. Der Aussage „Die Qualität von Ersatzteilen aus dem Internet ist die gleiche wie bei Werkstätten“ stimmen 35 Prozent zu. In den früheren Studien lag diese Quote in einem ähnlichen Bereich (2020: 32 Prozent; 2017: 37 Prozent). Auch den Satz „Ich habe volles Vertrauen zu Ersatzteilen, die man im Internet kaufen kann“ würden gut ein Drittel unterschreiben (34 Prozent), ebenfalls ein ähnlicher Anteil wie 2020 (28 Prozent) und 2017 (31 Prozent).

„Es überrascht nicht, dass viele Autobesitzer auch bei Fahrzeug-Ersatzteilen die Vorteile des Online-Handels nutzen wollen, wie sie es bei vielen anderen Produkten täglich tun“, sagt Jann Fehlauer, Geschäftsführer der DEKRA Automobil GmbH. „Dass bei vielen aber Unsicherheit vorherrscht, wird auch ganz

Datum Stuttgart, 14.06.2022 / Nr. 064
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon direkt 0711.7861-2386
Telefax direkt 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

deutlich. Bei online bestellten Teilen kann die Qualität nur einschätzen, wer sich wirklich gut auskennt – und das sind sicher die wenigsten unter den Autobesitzern. Für die meisten ist es keine schlechte Idee, sich auf die Fachkompetenz der Werkstatt zu verlassen.“

Für die Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im März 2022 insgesamt 1.000 Autobesitzer, die selbst für die Wartung und Reparatur ihres Fahrzeugs verantwortlich sind. Weitere Informationen und eine Möglichkeit, die gesamte Studie zu bestellen, gibt es unter www.dekra.de/aftersales-studie-2022.

Über DEKRA

Seit fast 100 Jahren arbeitet DEKRA für die Sicherheit: Aus dem 1925 in Berlin gegründeten Deutschen Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V. ist eine der weltweit führenden Expertenorganisationen geworden. Die DEKRA SE ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des DEKRA e.V. und steuert das operative Geschäft des Konzerns. Im Jahr 2021 hat DEKRA einen Umsatz von mehr als 3,5 Milliarden Euro erzielt. Fast 48.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in rund 60 Ländern auf allen fünf Kontinenten im Einsatz. Mit qualifizierten und unabhängigen Expertendienstleistungen arbeiten sie für die Sicherheit im Verkehr, bei der Arbeit und zu Hause. Das Portfolio reicht von Fahrzeugprüfungen und Gutachten über Schadenregulierung, Industrie- und Bauprüfung, Sicherheitsberatung sowie die Prüfung und Zertifizierung von Produkten und Systemen bis zu Schulungsangeboten und Zeitarbeit. Die Vision bis zum 100. Geburtstag im Jahr 2025 lautet: DEKRA wird der globale Partner für eine sichere und nachhaltige Welt. DEKRA gehört schon heute mit dem Platinum-Rating von EcoVadis zu den Top-1-Prozent der nachhaltigen Unternehmen im Ranking.