



Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos Studie

Gebrauchtwagenmarkt: Online suchen, offline kaufen

- ▶ 80 % der Befragten informieren sich im Internet über Fahrzeuge
- ▶ Mehrheit bevorzugt beim Kauf aber noch den persönlichen Kontakt
- ▶ Ankaufportale nehmen in ihrer Bedeutung weiter zu

Wer sich für Gebrauchtwagen interessiert, sucht heute fast selbstverständlich im Internet. Wenn es um den wirklichen Kaufabschluss geht, sind viele Interessenten dann aber immer noch lieber in der analogen Welt unterwegs. Das ist eines der Ergebnisse einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos. Wer sein altes Fahrzeug loswerden möchte, steuert immer häufiger spezielle Ankaufportale an.

Was Recherche und Information angeht, führt an Online-Kanälen praktisch kein Weg mehr vorbei. Vier von fünf Befragten (80 %) informieren sich vor dem Kauf eines Gebrauchtwagens im Internet; nur 7 % sagen dazu klar nein. Auf ihr aktuelles Fahrzeug sind 60 % der Gebrauchtwagenbesitzer im Internet aufmerksam geworden. Das ist eine Steigerung im Vergleich zu früheren Befragungen mit derselben Fragestellung (2021: 58 %; 2017: 52 %).

Am häufigsten als Informationsquelle genutzt werden Online-Fahrzeugverkaufsseiten wie Autoscout24 oder mobile.de, aber auch ebay bzw. ebay Kleinanzeigen. Für 46 % der Befragten sind solche Seiten die wichtigste Informationsquelle zu Gebrauchtwagen. Die Webseite eines Autohändlers folgt mit großem Abstand (12 %) auf dem zweiten Rang, vor speziellen Gebrauchtwagen-Apps (8 %), Vergleichsportalen (6 %) und den Webseiten der Fahrzeughersteller (6 %).

Auch Offline-Informationsquellen werden weiterhin genutzt. Nur 10 % der Befragten stützen sich ausschließlich auf die Online-Recherche. Offline rangieren Händler mit 60 % ganz oben, vor Gesprächen im persönlichen Umfeld (47 %). Weniger relevant sind Print-Artikel (15 %), eine Testfahrt in einem Mietwagen (12 %), der Besuch einer Automesse (9 %) oder Erfahrungen aus dem Carsharing (4 %).

Datum Stuttgart, 12.09.2023 / Nr. 080
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon 0711.7861-2386
Fax 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

DEKRA e.V.
Konzernkommunikation
Handwerkstraße 15
D-70565 Stuttgart
www.dekra.de/presse

Vor dem Kauf wollen viele Beratung vor Ort

Wenn es daran geht, ein Fahrzeug tatsächlich zu kaufen, bevorzugen nach wie vor insgesamt fast drei Viertel der Befragten (72 %) eine Beratung und Kaufabwicklung vor Ort im persönlichen Kontakt. Nur 22 % sprechen sich dafür aus, Beratung, Bestell- und Kaufprozess vollständig online abzuwickeln.

„Unsere Befragung zeigt die Herausforderung, vor der der Autohandel heute steht“, so Guido Kutschera, Vorsitzender der Geschäftsführung der DEKRA Automobil GmbH. „Beim Kaufabschluss sind die kompetente Beratung und der direkte Kontakt für viele Interessenten immer noch sehr wichtig. Um an diesen Punkt aber überhaupt zu kommen, braucht der Handel eine klare Online-Strategie mit guter Sichtbarkeit – und zwar auf den Seiten der großen Fahrzeugbörsen, aber auch mit der eigenen Webseite. Wer erfolgreich Gebrauchtwagen verkaufen möchte, muss damit im Internet anfangen. Und er muss zugleich am Ende gute Beratung und Service vor Ort anbieten.“

Unkomplizierte Abwicklung wichtiges Kriterium

Bei der Frage danach, warum Gebrauchtwagen wo gekauft werden, ergibt sich ein differenziertes Bild. Insgesamt 40 % der Käufer und Interessenten nannten in der Befragung eine unkomplizierte Abwicklung als wichtiges Kriterium. Unter ihnen sind besonders viele, die beim Händler vor Ort gekauft haben oder kaufen würden. Dasselbe gilt für die Argumente Gebrauchtwagengarantie und kompetente Beratung, die 34 % bzw. 33 % aller Befragten nannten, ebenso für die Kriterien Service und Sicherheit (jeweils 29 %). Den Anschaffungspreis nannten 28 % als wichtigen Grund für die Entscheidung, darunter besonders viele, die von privaten Verkäufern gekauft haben oder kaufen würden.

Immer mehr Autobesitzer nutzen Ankaufportale

Wenn Autobesitzer ihr Fahrzeug abgeben wollen, nimmt die Bedeutung von speziellen Ankaufportalen wie wirkaufendeinauto.de oder carsale24.de weiter zu. 85 % der Befragten kennen solche Portale jetzt. In der Befragung 2021 lag dieser Wert bei 82 % im Jahr 2017 noch bei 74 %. Fast jeder Dritte (30 %) hat schon einen Gebrauchtwagen über einen dieser Anbieter verkauft. 2021 waren das noch 25 %, im Jahr 2017 nur 18 %.

„Für den Gebrauchtwagenhandel zeigen diese Zahlen: Die Kunden wollen ihre Altfahrzeuge unkompliziert und zu einem guten Preis loswerden“, so Guido Kutschera. „Ein strukturierter Ankaufprozess – beispielsweise auch durch Kooperationen – kann damit zum Erfolgsfaktor werden.“

Zur aktuellen Studie

Für die Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im Juni und Juli 2023 insgesamt 1.000 Personen, von denen die Hälfte innerhalb der letzten zwei Jahre einen Gebrauchtwagen gekauft hat und die andere Hälfte einen Gebrauchtwagenkauf in nächster Zeit erwägt.

Weitere Informationen und eine Möglichkeit, die gesamte Studie zu bestellen, gibt es unter www.dekra.de/sales-studie.



Über DEKRA

DEKRA wurde 1925 ursprünglich mit dem Ziel gegründet, die Sicherheit im Straßenverkehr durch Fahrzeugprüfungen zu gewährleisten. Mit einem weitaus breiteren Tätigkeitsspektrum ist DEKRA heute die weltweit größte unabhängige nicht börsennotierte Sachverständigenorganisation im Bereich Prüfung, Inspektion und Zertifizierung. Als globaler Anbieter umfassender Dienstleistungen und Lösungen helfen wir unseren Kunden, ihre Ergebnisse in den Bereichen Sicherheit und Nachhaltigkeit zu verbessern. Im Jahr 2022 hat DEKRA einen Umsatz von fast 3,8 Milliarden Euro erzielt. Knapp 49.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in rund 60 Ländern auf fünf Kontinenten mit qualifizierten und unabhängigen Expertendienstleistungen im Einsatz. DEKRA gehört mit dem Platinum-Rating von EcoVadis zu den Top-1-Prozent der nachhaltigen Unternehmen im Ranking.