

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos Studie

Digitales Angebot von Werkstätten erfüllt Erwartungen vieler Autobesitzer nicht

- ▶ Interesse an digitalen Leistungen übersteigt aktuellen Service deutlich
- ▶ Noch immer bevorzugen 63 % die persönliche Kontaktaufnahme
- ▶ Befragung unter 1.000 Fahrzeughaltern im Juni 2024

Das Angebot von Kfz-Werkstätten in Deutschland, was digitale Services angeht, bleibt aktuell hinter den Erwartungen vieler Kunden zurück. Das ist eines der Ergebnisse einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos. Bei den Fragen, welche digitalen Angebote sich Autobesitzer wünschen und welche Services ihre Werkstatt heute schon anbietet, liegen die Ergebnisse weit auseinander. Für die erste Kontaktaufnahme, etwa für einen Reparaturauftrag, bevorzugen aber immer noch 63 % der Befragten den persönlichen oder telefonischen Kontakt.

Diese Zahl ist aber rückläufig, wie der Blick auf frühere Befragungen zeigt. Im Jahr 2017 bevorzugten noch 69 % grundsätzlich den persönlichen Kontakt zu ihrer Werkstatt. 2020 und 2022 lag der Wert bei 66 %. Umgekehrt steigt die Zahl der Autobesitzer, die schon einmal digital Kontakt mit ihrer Werkstatt aufgenommen haben. Sie liegt in der aktuellen Befragung bei 41 %. Im Jahr 2017 lag sie noch bei 25 %, in den Jahren 2020 und 2022 bei 34 %.

Das größte Interesse in Sachen digitaler Angebote haben die Befragten an der Möglichkeit, über die Webseite der Werkstatt einen Termin zu vereinbaren: Zwei Drittel wünschen sich diese Option. Nur 28 % sagen, dass ihre Werkstatt diesen Service heute schon anbietet. Eine Online-Information zum aktuellen Stand bei laufenden Service- oder Reparaturarbeiten hätten gerne 65 % der Befragten – nur 25 % haben nach eigener Aussage diese Möglichkeit heute schon bei ihrer Werkstatt. Weitere Wunschservices sind unter anderem Einsicht zu Service-Intervallen oder HU-Fälligkeiten (Wunsch: 60 % / aktuelles Angebot: 15 %), Terminvereinbarung per WhatsApp oder anderen Apps (54 % / 20 %) oder die Bestellung eines Ersatzwagens über das Internet (51 % / 14 %).

Datum Stuttgart, 26.08.2024 / Nr. 072
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

Steigende Tendenz verzeichnet die aktuelle Befragung auch beim Interesse daran, mit der eigenen Werkstatt über eine eigens dafür angebotene App in Kontakt zu treten. Sehr interessant oder eher interessant finden das heute insgesamt 52 % der Befragten. 2017 waren es noch 38 %, 2020 und 2022 jeweils 43 %. Eher uninteressant oder überhaupt nicht interessant sind Werkstatt-Apps heute insgesamt nur noch für 22 % (2017: 35 %, 2020: 31 %, 2022: 27 %).

„Unsere aktuelle Befragung zeigt, dass die Digitalisierung unserer Gesellschaft auch für das Kfz-Gewerbe in Deutschland immer größere Relevanz bekommt“, so Guido Kutschera, Vorsitzender der Geschäftsführung der DEKRA Automobil GmbH. „Mehr und mehr Autofahrerinnen und -fahrer haben Interesse an Online-Angeboten; gleichzeitig besteht weiter der Wunsch nach dem persönlichen Kontakt. Für die Betriebe bedeutet das: Beide Kanäle sind wichtig und müssen bestmöglich in einem Gesamtkonzept zusammengebracht werden, um die Kundenerwartungen zu erfüllen.“

Für die Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im Juni 2024 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.

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 2023 hat DEKRA einen Umsatz von 4,1 Milliarden Euro erzielt. Rund 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.