

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos Studie

Ersatzteile fürs Auto: Verbraucher tendieren langsam zu mehr Online-Käufen

- ▶ Fehlendes Vertrauen in die Qualität bleibt für viele ein Hinderungsgrund
- ▶ 58 % wünschen sich Einbau mitgebrachter Teile in der Werkstatt
- ▶ Befragung unter 1.000 Fahrzeughaltern im Juni 2024

Wenn es um den Kauf von Ersatzteilen für ihr Fahrzeug geht, tendieren Deutschlands Autobesitzer langsam zu mehr Online-Käufen. Das ist eines der Ergebnisse einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos. 38 % der Befragten haben schon Autoersatzteile online gekauft, 17 % planen es, für 42 % kommt der Internet-Kauf nicht in Frage.

In den Befragungen der vergangenen Jahre war das Bild ähnlich – zu beobachten ist aber doch eine allmähliche Verschiebung in Richtung Akzeptanz des Online-Kaufs. So hatten im Jahr 2020 noch 34 % der Befragten schon einmal Ersatzteile im Internet gekauft, 15 % hatten es vor, 49 % schlossen es für sich aus.

Mehr als die Hälfte der Befragten (55 %) stimmt der Aussage zu, dass Ersatzteile aus dem Internet deutlich günstiger seien. 46 % vergleichen nach eigener Aussage immer die Preise verschiedener Werkstätten oder Anbieter, ehe sie ein Ersatzteil kaufen. Unsicherheiten gibt es weiterhin bei der Frage nach dem Vertrauen in die Qualität der online gekauften Teile. Mit 38 % hat nur eine Minderheit „volles Vertrauen zu Ersatzteilen, die man über das Internet kaufen kann“ – im Vergleich zur Befragung 2017 (31 %) ist dieser Wert allerdings spürbar gestiegen.

Eine Mehrheit der Fahrzeughalter ist der Meinung, dass Werkstätten auch mitgebrachte Teile – ggf. gegen Mehrkosten – einbauen sollten. 58 % der Befragten stimmten dieser Aussage voll und ganz oder eher zu.

„Das langsam steigende Interesse am Online-Kauf von Autoersatzteilen wird aus unserer Sicht von mehreren Faktoren bestimmt“, so Jann Fehlauer, Geschäftsführer der DEKRA Automobil GmbH. „Zum einen sind viele von uns den Komfort der Online-Bestellung aus anderen Zusammenhängen gewohnt. Hinzu kommt ein erwarteter

Datum Stuttgart, 29.08.2024 / Nr. 074
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

oder realer Preisvorteil. Auf der anderen Seite wird aus der Befragung auch in diesem Jahr wieder deutlich, dass Unsicherheit mit Blick auf die Qualität eine Rolle spielt. Richtigerweise möchten viele bei sicherheitsrelevanten Teilen des Fahrzeugs kein Risiko eingehen, zumal die allerwenigsten die Qualität von online bestellten Teilen wirklich selbst einschätzen können.“

Unabhängig vom Online-Kauf der Teile nimmt das Preisbewusstsein der Autobesitzer offenbar zu. So sagen aktuell 35 % der Befragten, dass sie bei Kfz-Reparaturen vorher immer die Preise verschiedener Werkstätten vergleichen. Vor sieben Jahren waren das noch 28 %.

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.