

## Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos-Studie



# Gebrauchtwagenhandel: Schnelle Reaktion auf digitalen Kundenkontakt ist gefragt

- ▶ Digitale Kontaktaufnahme wird von 60 % bevorzugt
- ▶ Kundenbewertungen spielen für viele eine Rolle
- ▶ Bekanntheit von Ankaufportalen steigt weiter, Knick bei der Nutzung

**Gebrauchtwagen-Interessenten, die einem Händler eine Online-Anfrage schicken, erwarten eine schnelle Reaktion. Das zeigt eine aktuelle Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos erneut. Bei der Online-Suche nach Gebrauchtwagen stehen die Kriterien Auswahl, Sortierfunktionen und einfache Bedienbarkeit ganz oben auf der Prioritätenliste.**

Von Autohäusern erwarten die Gebrauchtwagenkäufer und -interessenten in Sachen digitaler Services vor allem auf die eigenen Wünsche zugeschnittene Angebote (48 %). Es folgen die Terminvereinbarung über die Webseite (39 %), Kundenbewertungen (38 %), Informationen zu besonderen Gebrauchtwagenaktionen und -angeboten (38 %) sowie ein Preiskalkulator (36 %).

Bei der Kontaktaufnahme mit dem Gebrauchtwagenhändler bevorzugen 60 % der Befragten digitale Wege – zum Beispiel per E-Mail (48 %), per WhatsApp (23 %) oder eine spezielle App des Händlers oder Fahrzeugherstellers (16 % – Mehrfachnennungen möglich). Der direkte persönlichen Kontakt vor Ort beim Händler ist 29 % der Befragten lieber. 8 % melden sich am liebsten zunächst einmal per Telefon.

### Erfolgsfaktor Geschwindigkeit

Mit Blick auf die Reaktionszeit bei digitalen Anfragen sind die Erwartungen der Kundschaft hoch. Für 33 % der Befragten ist eine Antwort innerhalb von 24 Stunden ausreichend, 18 % erwarten sie innerhalb von drei bis sechs Stunden. Für 18 % sind zwei Stunden angemessen, für 15 % eine Stunde, und 4 % der Befragten erwarten eine Reaktion sogar innerhalb von 30 Minuten.

Datum Stuttgart, 08.10.2025 / Nr. 082  
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

„Geschwindigkeit kann entscheidend dafür sein, ob es zu einem erfolgreichen Gebrauchtwagenverkauf kommt – oder ob ein potenzieller Kunde sich enttäuscht abwendet“, folgert Guido Kutschera, Vorsitzender der Geschäftsführung der DEKRA Automobil GmbH, aus den Ergebnissen der Befragung. „Und selbst, wenn am Ende einer solchen Anfrage kein Verkauf steht, profitieren Händler davon, einem Interessenten schnell und kompetent zu antworten. Denn es spricht sich im Zeitalter der Online-Kundenbewertungen blitzschnell herum, wo man servicestark bedient wird.“

Denn nur 16 % der Befragten sagen, entsprechende Bewertungen hätten eher keinen oder überhaupt keinen Einfluss auf ihre Kaufentscheidung. 40 % benennen dagegen sehr großen oder eher großen Einfluss von Online-Kundenbewertungen rund um den Gebrauchtwagenkauf. 42 % verorten sich mit der Aussage „teils, teils“ in der Mitte.

### **Ankaufportale werden bekannter**

Wer einen Gebrauchtwagen kauft, hat oftmals auch ein Altfahrzeug, das er loswerden möchte. Darauf spezialisierte Ankaufportale wie [wirkaufendeinauto.de](https://www.wirkaufendeinauto.de) oder [carsale24.de](https://www.carsale24.de) nehmen in der Bekanntheit weiter zu – bei der Nutzung gab es in der aktuellen Befragung zum ersten Mal einen Rückgang.

87 % kennen solche Portale jetzt. Vor zwei Jahren lag dieser Wert noch bei 85 %, im Jahr 2021 bei 82 %, in der ersten Befragung 2017 noch bei 74 %. Gut jeder vierte Befragte (27 %) hat schon einmal ein Auto über einen solchen Anbieter verkauft. 2023 waren es noch 30 %, bei den Befragungen 2021 und 2017 lag der Wert bei 25 % bzw. 18 %.

„Egal ob über ein Portal oder beim Händler: Die Kunden wollen ihre Altfahrzeuge unkompliziert und zu einem guten Preis loswerden“, so Guido Kutschera. „Damit kann ein strukturierter Ankaufprozess – eventuell mit Kooperationspartnern – auch ein zum Erfolgsfaktor im Fahrzeugverkauf sein.“

### **Zur aktuellen Studie**

Für die Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im Juli 2025 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](https://www.dekra.de/sales-studie).

A decorative green arrow graphic pointing to the right, located on the left side of the page.

## **Über DEKRA**

*Seit 100 Jahren steht DEKRA für Sicherheit. 1925 mit dem ursprünglichen Ziel gegründet, die Verkehrssicherheit durch Fahrzeugprüfungen zu gewährleisten, hat sich DEKRA zur weltweit größten unabhängigen nicht börsennotierten Sachverständigenorganisation im Bereich Prüfung, Inspektion und Zertifizierung entwickelt. Heute begleitet das Unternehmen als globaler Partner seine Kunden mit umfassenden Dienstleistungen und Lösungen, um Sicherheit und Nachhaltigkeit weiter voranzutreiben – ganz im Sinne des DEKRA Jubiläumsmottos "Securing the Future". Im Jahr 2024 hat DEKRA einen Umsatz von 4,3 Milliarden Euro erzielt. Rund 48.000 Mitarbeitende sind in etwa 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 nachhaltigsten Unternehmen weltweit.*