

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos Studie

Digitaler Service: Autobesitzer bescheinigen Werkstätten Fortschritte

- ▶ Interesse an digitalen Leistungen immer noch größer als das Angebot
- ▶ Noch immer bevorzugen 61 % den persönlichen Kontakt
- ▶ Befragung unter 1.000 Fahrzeughaltern im Juni 2026

Die Werkstätten in Deutschland machen aus Sicht der Autobesitzer Fortschritte in Sachen digitalem Service. Das ist eines der Ergebnisse einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos. Nur noch ein Fünftel der Befragten (21 %) gibt an, ihre Werkstatt sei nicht auf die Kundenkommunikation über Internet, E-Mail oder WhatsApp vorbereitet. Das ist gegenüber der Befragung vor zwei Jahren (32 %) ein deutlicher Rückgang. Dass ihre E-Mails bei der Werkstatt untergehen, glauben nur noch 18 % der Befragten (2024: 33 %). Dennoch gibt es bei der Digitalisierung im Aftersales-Bereich weiterhin Luft nach oben.

Für die erste Kontaktaufnahme, etwa für einen Reparaturauftrag, bevorzugen immer noch 61 % der Befragten den persönlichen oder telefonischen Kontakt. Diese Zahl ist aber weiter rückläufig. Im Jahr 2017 bevorzugten noch 69 % grundsätzlich den persönlichen Kontakt zu ihrer Werkstatt. Vor zwei Jahren lag der Wert bei 63 %. Die Zahl der Autobesitzer, die schon einmal digital Kontakt mit ihrer Werkstatt aufgenommen haben, liegt in der aktuellen Befragung fast unverändert bei 42 % (2024: 41 %).

Wenn Autobesitzer gefragt werden, welche digitalen Angebote sie sich wünschen und welche Services ihre Werkstatt heute schon anbietet, zeigt sich nach wie vor eine große Diskrepanz zwischen Wunsch und Wirklichkeit.

Am interessantesten wäre für die Befragten unverändert die Möglichkeit, über die Webseite der Werkstatt einen Termin zu vereinbaren: Zwei Drittel wünschen sich diese Option, nur ein Drittel hat sie schon. Eine Online-Information zum aktuellen Stand bei laufenden Service- oder Reparaturarbeiten hätten gerne 65 % der Befragten – nur 27 % bekommen diesen Service nach eigener Aussage heute schon bei ihrer

Datum Stuttgart, 18.08.2026 / Nr. 070
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

Werkstatt. Gewünscht werden außerdem unter anderem Einsicht zu Service-Intervallen oder HU-Fälligkeiten (Wunsch: 56 % / aktuelles Angebot: 17 %), Terminvereinbarung per WhatsApp oder anderen Apps (53 % / 21 %) oder die Einsicht in den aktuellen Status des Auftrags über das Internet (53 % / 8 %).

Verbesserungspotenzial zeigt die Befragung auch mit Blick auf die Information von Kunden über digitale Services. Der Aussage „Meine Werkstatt informiert mich fortlaufend über neue Möglichkeiten in ihrem Kundenservice“ stimmen nur 33 % der Befragten eher bzw. voll und ganz zu. Damit fällt der Wert wieder unter das Niveau von 2020 (34 %); vor zwei Jahren lag er noch bei 40 %.

„Die Ergebnisse unserer aktuellen Studie belegen erneut die hohe Relevanz des Themas Digitalisierung im Aftersales-Bereich des Kfz-Gewerbes. Dem Interesse der Autobesitzerinnen und -besitzer an Online-Angeboten wird im Markt offenbar nicht ausreichend entsprochen“, so Guido Kutschera, Vorsitzender der Geschäftsführung der DEKRA Automobil GmbH. „Auf der anderen Seite ist der Wunsch nach dem persönlichen Kontakt weiterhin groß. Für die Betriebe bedeutet das: Wer die Kundenerwartungen erfüllen will, muss digitale Kanäle und persönlichen Austausch in einem Gesamtkonzept zusammenbringen.“

Für die Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im Juni 2026 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

Seit mehr als 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. Im Jahr 2025 hat DEKRA einen Umsatz von 4,4 Milliarden Euro erzielt. Mehr als 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 zum besten 1 % der nachhaltigsten Unternehmen weltweit.