

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos Studie

Gebrauchtwagen-Interessenten wollen digitalen Kontakt zum Händler

- ▶ 36 % der Befragten bevorzugen noch den persönlichen Kontakt
- ▶ Reaktionszeit auf Online-Anfrage bleibt wichtiges Kriterium
- ▶ Einfluss von Kundenbewertungen nimmt spürbar zu

Gebrauchtwagen-Interessenten in Deutschland suchen mehrheitlich den digitalen Kontakt zum Händler. Das ist eines der Ergebnisse einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos. Nur eine Minderheit von 36 % der Befragten bevorzugt die persönliche Kontaktaufnahme – im direkten Gespräch mit dem Händler vor Ort (28 %) oder telefonisch (8 %).

Unter den digitalen Kontaktmöglichkeiten rangiert E-Mail in der Gunst der Befragten mit 46 % am höchsten. WhatsApp wollen 24 % nutzen, 19 % hätten gern eine spezielle App des Händlers oder Fahrzeugherstellers. Für 7 % der Gebrauchtwagenkäufer und -interessenten ist Facebook ein gewünschter Kanal.

Die Erwartungen an den Gebrauchtwagenhandel sind vielschichtig, was digitale Angebote und Kundenservices angeht. 48 % der Befragten nannten hier speziell auf ihre Wünsche angepasste Fahrzeugangebote. 39 % wollen über die Webseite des Autohauses Termine vereinbaren können, 38 % hätten gerne Informationen zu besonderen Gebrauchtwagenaktionen. Am unteren Ende der Skala liegen digitale Servicehefte und die komplette Abwicklung des Kaufprozesses im Internet mit jeweils 16 % (Mehrfachnennungen möglich).

Kunden erwarten schnelle Reaktion

Auf eine digitale Kontaktaufnahme z.B. per E-Mail erwartet die Mehrheit der Kunden eine schnelle Reaktion des Gebrauchtwagenhändlers. Für 34 % der Befragten ist eine Antwort innerhalb von 24 Stunden ausreichend, 20 % erwarten sie innerhalb von drei bis sechs Stunden. Für 18 % sind zwei Stunden angemessen, für 15 % eine Stunde, und 5 % der Befragten erwarten eine Reaktion sogar innerhalb von 30 Minuten.

Datum Stuttgart, 21.09.2023 / Nr. 084
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

„Insgesamt über 90 % der Befragten erwarten also innerhalb von allerhöchstens 24 Stunden eine qualifizierte Antwort auf ihre Online-Anfrage. Schnelligkeit kann hier den Unterschied zwischen einem erfolgreichen Gebrauchtwagenverkauf oder einem enttäuschten potenziellen Kunden machen“, bilanziert Guido Kutschera, Vorsitzender der Geschäftsführung der DEKRA Automobil GmbH. „Aber selbst, wenn es am Ende doch nicht zum Verkauf kommt, profitiert der Händler dennoch davon, einem Interessenten schnell und kompetent zu antworten.“

Denn, auch das zeigt die aktuelle Befragung: Kundenbewertungen im Internet spielen für immer mehr Interessenten eine wichtige Rolle. 42 % der Befragten sagen, solche Bewertungen hätten einen sehr großen oder eher großen Einfluss auf ihr Kaufverhalten. In der Vorgänger-Befragung im Jahr 2021 lag dieser Wert noch bei 37 %. Demgegenüber geben 16 % an, Kundenbewertungen hätten eher keinen oder überhaupt keinen Einfluss auf ihre Kaufentscheidung.

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.