



21.10.2020

DAT-BAROMETER: FÜNF WERKSTATTKONTAKTE PRO JAHR

Dass das Auto nach wie vor des Deutschen liebstes Kind ist, bestätigte die Deutsche Automobil Treuhand bereits zu Jahresbeginn bei der Präsentation des DAT-Reports. Demnach gaben 92 Prozent der Befragten an, dass ihr Fahrzeug immer in einwandfrei technischem Zustand sein muss. Für das aktuelle DAT-Barometer im Oktober wertete die Brancheninstitution zudem Ergebnisse aktueller Endverbraucherbefragungen zum Verhältnis der Pkw-Halter zur Werkstatt mit aus.

WIRTSCHAFTLICHKEIT DER REPARATUR STEHT NICHT IM VORDERGRUND

Um den einwandfrei technischen Zustand zu erhalten, gaben mehr als Dreiviertel der Fahrzeughalter an, notwendige Reparaturarbeiten nicht aufzuschieben. Kleinere Dellen oder Kratzer werden immerhin von 40 Prozent direkt beseitigt. Erstaunlich ist, dass über die Hälfte der Deutschen (51 Prozent) Wert auf Original-Ersatzteile legen, auch wenn diese gegebenenfalls teurer sind. Für 28 Prozent übersteigt der emotionale Wert des Pkw sogar den Geldwert. Sie gaben an, Reparaturen auch durchführen zu lassen, wenn sie unwirtschaftlich sind.

FAST DIE HÄLFTE BEVORZUGT FREIE WERKSTÄTTEN

Für die Instandsetzung gaben immerhin 42 Prozent der Befragten an, einen markenungebundenen Betrieb aufzusuchen. 52 Prozent bevorzugen hingegen Vertragswerkstätten. Die Reparatur im Do-it-yourself durchzuführen, trauen sich nur die Wenigsten. Lediglich sechs Prozent legen selbst Hand an den Schaden an.

FÜNF WERKSTATTKONTAKTE PRO JAHR

Wie die aktuelle Auswertung der DAT zeigt, hat jeder Fahrzeughalter 4,7 Mal im Jahr Kontakt zu seiner Werkstatt. Die persönlichen Kontakte vor Ort (2,6) liegen dabei sogar noch vor den telefonischen Kontakten (1,9). Womöglich legt ein Großteil der Befragten genau deshalb großen Wert auf das persönliche Gespräch mit einem Werkstattmitarbeiter.

PERSÖNLICHE BERATUNG BLEIBT WICHTIG

„Erstmalig, nur für das aktuelle DAT-Barometer Oktober 2020, wurden Pkw-Halter nach der Wichtigkeit von persönlichen Kontakten mit der Werkstatt befragt“, heißt es aus Ostfildern. Grund dafür sei der zunehmende Einsatz von sogenannten Chatbots, die telefonische oder Online-Anfragen ohne menschlichen Kontakt bearbeiten. Die Auswertung zeigt: 87 Prozent der Befragten empfinden eine persönliche Kommunikation bei telefonischen Anfragen als „sehr wichtig“ bis „eher wichtig“. „Nur im einstelligen Bereich waren die Antworten von denjenigen, denen der persönliche Kontakt mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Werkstatt vollkommen unwichtig ist“, ist im DAT-Barometer zu lesen. Interessant ist dieses Ergebnis vor allem vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung in der Schadenannahme und -beauftragung.

Carina Hedderich