09.12.2020

ERSATZTEILKAUF IM INTERNET: EIN DRITTEL DER AUTOFAHRER STELLT QUALITÄT INFRAGE

Wegen steigender Ersatzteilpreise begeben sich viele Autobesitzer im Internet auf die Suche nach kostengünstigeren Alternativen zur Werkstatt. Doch wie stark schätzen Kfz-Halter das Einsparpotential beim Online-Kauf ein? Und wie hoch ist das Vertrauen in die gebotene Qualität tatsächlich? Diese Fragen stellte DEKRA 1.000 Verbrauchern in einer gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Ipsos durchgeführten Umfrage. Die Ergebnisse fasst die Expertenorganisation nun in einer aktuellen Medieninformation zusammen.

SKEPSIS GEGENÜBER ONLINE-TEILEN NIMMT LEICHT ZU

Der Online-Handel verzeichnet weiterhin hohe Wachstumsraten, doch zumindest beim Kfz-Teilekauf im Internet scheinen Autofahrer deutlich zurückhaltender zu agieren. Gegenüber einer bereits 2017 zum Thema durchgeführten DEKRA / Ipsos-Studie sind einige Zahlen sogar rückläufig. Zwar hätten 52 Prozent der in der aktuellen Studie Befragten „voll und ganz“ oder „eher“ zugestimmt, dass Kfz-Teile aus dem Internet „deutlich günstiger“ seien, doch hatten vor drei Jahren noch 59 Prozent der Verbraucher diese Ansicht vertreten. Etwas weniger (56%) Umfrageteilnehmer befürworteten zudem, dass die Werkstatt die mitgebrachten Teile – ggf. gegen Mehrkosten – einbauen solle. Zuletzt waren es noch 58 Prozent gewesen.

THEMA ERSATZTEIL-QUALITÄT SORGT WEITER FÜR UNSICHERHEIT

Gewachsen sind auch die Vorbehalte der Autobesitzer bei der Frage, ob die online gekauften Teile tatsächlich mit denen aus der Werkstatt mithalten können. So stimmten der Aussage „Die Qualität

von Ersatzteilen aus dem Internet ist die gleiche wie bei Werkstätten“ nur noch 32 Prozent der Befragten zumindest eher zu. 2017 hatten den Internet-Ersatzteilen immerhin 37 Prozent ebenbürtige Qualität zugebilligt. „Volles Vertrauen“ zu den Online-Teilen haben lediglich 28 Prozent der Umfrageteilnehmer – ein Rückgang gegenüber 2017 um drei Prozent.

Insgesamt bleiben die Werte beim Kaufverhalten bzw. den geäußerten Kaufabsichten nahezu unverändert. 2020 sagten 34 Prozent der Befragten, sie hätten schon einmal Ersatzteile für ihr Auto online bestellt, 15 Prozent planen das nach eigener Aussage. Hier sind die Ergebnisse seit 2017 praktisch unverändert (damals 35 bzw. 15 Prozent).

Die nach wie vor vorhandene Unsicherheit der Verbraucher, die sich aus diesen Zahlen ablesen lässt, erklärt Jann Fehlauer, Geschäftsführer der DEKRA Automobil GmbH, in der Medieninformation der Expertenorganisation folgendermaßen: „Nur wer sich selbst sehr gut auskennt, kann bei online bestellten Teilen die Qualität einschätzen. Sich hier auf den Fachmann in der Werkstatt zu verlassen, ist im Sinne der Sicherheit bestimmt nicht die schlechteste Entscheidung.“

Christoph Hendel