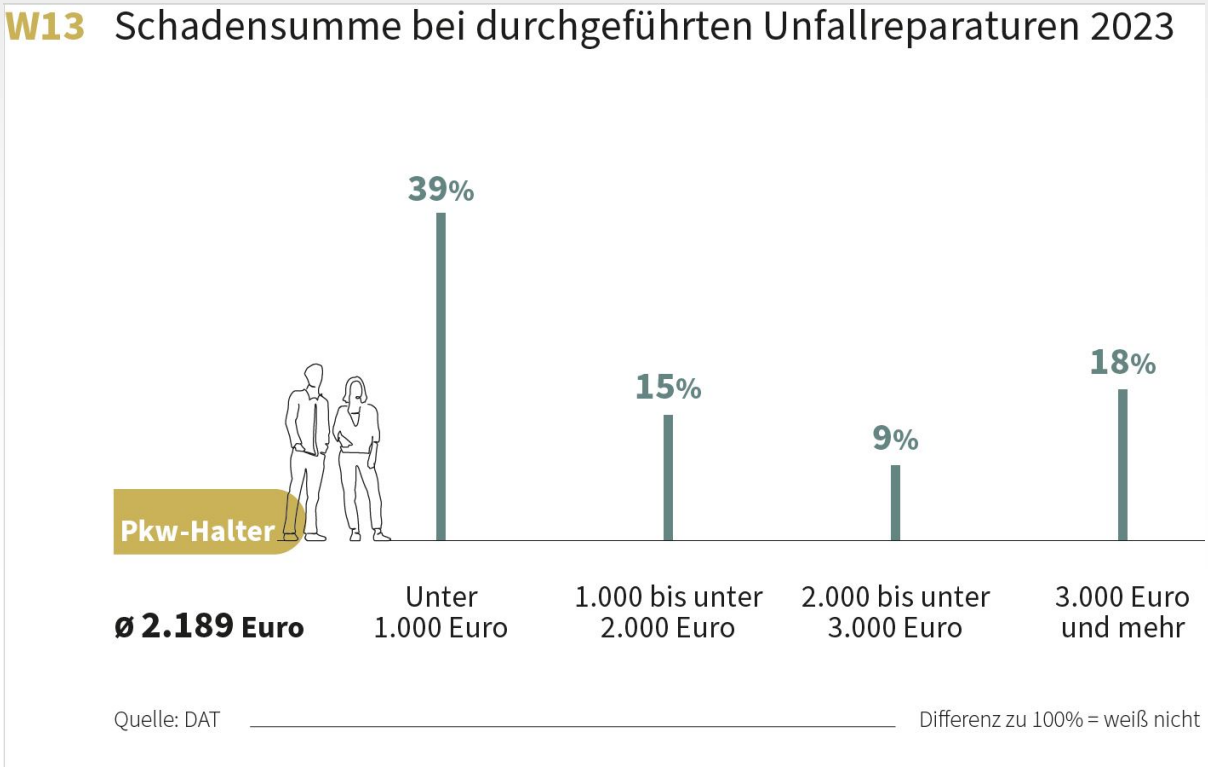
SCHADEN.NEWS



30.01.2024

DAT-REPORT 2024: SCHADENHÖHE STEIGT, WERKSTATTTREUE HOCH, SKEPSIS GEGENÜBER E-MOBILITÄT HÄLT AN

Großer Andrang zur Präsentation des DAT-Reports: Rund 1.000 Teilnehmende zählte das Publikum in der Telekom-Hauptstadtrepräsentanz in Berlin am Dienstag (30. Januar). Wiederholt in Kombination mit dem Jahres-Branchenkickoff des Zentralverbands des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK) präsentierte die Deutsche Automobil Treuhand die 50. Auflage ihres Branchenreports.

WEITERHIN HOHE SKEPSIS GEGENÜBER E-FAHRZEUGEN

Das Jahr 2023 bezeichnete die DAT als ein weiteres Übergangsjahr zwischen Verbrennertechnologie und Elektroantrieb. Die Zahlen aus dem Report zeigen jedoch, dass der überwiegende Teil der Pkw-Halterinnen und -halter nach wie vor skeptisch gegenüber Fahrzeugen mit Elektroantrieb ist. Bei der Befragung zum DAT Report 2024 gaben demnach 63 Prozent der Pkw-Halter an, dem gewollten Technologiewandel einzig auf Elektromobilität nichts abgewinnen zu können. Sie plädieren für Technologieoffenheit. Nur 19 Prozent halten hingegen die Fokussierung auf E-Mobilität für richtig und wichtig. In der Gruppe der Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufer ist der Zuspruch für den

Technologiewandel prozentual größer, dennoch bleibt eine Mehrheit überwiegend skeptisch und ablehnend. Der am häufigsten genannte Grund für die Ablehnung von E-Mobilität ist dabei die begrenzte Reichweite, gefolgt von hohen Anschaffungskosten und einer unausgereiften Infrastruktur. Wichtigstes Argument, der bei den befragten Neuwagenkäufern für den Kauf eines E-Fahrzeugs sprach, war die Nutzung von (in 2023 noch existenten) Förderprämien.

MARKTANTEIL DER FREIEN WERKSTÄTTEN IM SUKZESSIVEN WACHSTUM

In Kapitel 4 des DAT-Reports dreht sich alles um die Rolle des Pkw-Halters als Werkstattkunde. Hier zeigt sich schnell, dass der Anteil der Arbeiten in einer freien Werkstatt sukzessive steigt. Er lag 2023 bei 38 Prozent, der Anteil der Arbeiten in einem Markenbetrieb bei 44 Prozent. Laut ZDK teilten sich die Werkstätten im vergangenen Jahr in 22.050 Standorte freier Betriebe und 14.120 markengebundene Werkstätten.

WARTUNGSHÄUFIGKEIT GESTIEGEN, FREIE BETRIEBE ÜBERNEHMEN WARTUNG MIT STEIGENDEM FAHRZEUGALTER

Für viele Fahrzeughalter ist laut DAT-Report die Bedeutung von Wartungsarbeiten gestiegen. Demnach wurden statistisch gesehen 2023 bei jedem Pkw genau eine Wartung durchgeführt. Die Wartungskosten sind dabei im Vergleich zum Vorjahr gestiegen und liegen bei 357 Euro (2022: 329 Euro). Dabei teilen sich die Werkstätten den Wartungsmarkt. 48 Prozent dieser Arbeiten fanden im vergangenen Jahr in Markenbetrieben statt, 47 Prozent in freien Werkstätten. Interessant ist die Aufschlüsselung nach Fahrzeugalter, die der DAT-Report in dieser Ausgabe zum ersten Mal ermöglicht. Demnach finden mehr Wartungsarbeiten in freien Betrieben statt, je älter das Fahrzeug ist: Übernimmt bei Pkw unter 3 Jahre in 78 Prozent der Fälle die Markenwerkstatt und nur in 21 Prozent der Fälle freie Werkstätten diese Aufgabe, sind es bei Fahrzeugen, die sechs Jahre oder älter sind, in 58 Prozent der Fälle die freien Betriebe. (Markenbetriebe: 35 Prozent).

(VERSCHLEISS)REPARATUREN AUF „HISTORISCHEM TIEFSTSTAND“

Die Anzahl der Verschleißreparaturen ist 2023 laut DAT auf einen „historischen Tiefststand“ gesunken und liegt bei 0,39 Arbeiten pro Pkw. Die Gründe dafür liegen zum einen in den zögerlichen Investitionen der Fahrzeughalter in einem Jahr der hohen Preise, zum anderen an gesunkenen Fahrleistungen. Wenig überraschend ist, dass ältere Fahrzeuge die häufigsten, aber auch die teuersten Reparaturen hatten. Interessant ist, dass mit 59 Prozent der überwiegende Teil dieser Reparaturen in freien Betrieben durchgeführt wurden (Markenwerkstätten: 32 Prozent). Als Grund für die Reparaturen gaben 71 Prozent der Befragten an, dass es sich um Verschleißteile handelte. In 35 Prozent der Fälle waren Aggregate und Elektrik der Grund für die Reparatur, bei 32 Prozent Fahrwerk und Karosserie.

SOFTWARE-PROBLEME BEI PKW UNTER DREI JAHREN ZUNEHMEND EIN THEMA

Ein beunruhigendes Bild zeigte sich laut DAT-Report hinsichtlich der Fahrzeugsoftware. Demnach sind Softwareprobleme zunehmend ein Thema. So gaben 23 Prozent der Halter von Fahrzeugen unter drei Jahren an, schon einmal Probleme mit der Elektronik oder der Bordsoftware gehabt zu haben. Bei älteren Fahrzeuegn sinkt diese Zahl deutlich.

HOHES POTENZIAL BEI UNREPARIERTEN SCHÄDEN

Rund jeder fünfte Pkw-Halter (19 Prozent) hat 2023 einen Unfallschaden an seinem Fahrzeug festgestellt, auch das geht aus dem aktuellen DAT-Report hervor.Diese 19 Prozent teilten sich in 11 Prozent, die den Schaden reparieren ließen, und 8 Prozent, die das nicht taten. Interessanter Fakt an dieser Stelle: „Vor 50 Jahren gaben übrigens nur 12% der Pkw-Halter an, sie hätten eine Unfallreparatur durchführen lassen. Über die gesamten fünf Jahrzehnte stieg dieser Anteil nie über 14% an, sondern pendelte sich bei 10 bis 11% ein“, heißt es dazu im DAT-Report 2024. Unreparierte Schäden stellen also nach wie vor großes Potenzial für Werkstätten dar.

KONTAKTAUFNAHME NACH UNFALL HÄNGT VON SCHULDFRAGE AB

Wen würden Pkw-Halter im Falle eines Unfalls zuerst kontaktieren? Bei dieser Frage hat die DAT im vergangenen Jahr erstmals ausdifferenziert, ob der Befragte Unfallverursacher oder Geschädigter war. Mit einem überraschenden Ergebnis: 34 Prozent der Unfallgeschädigten würden die eigene Werkstatt als erste Anlaufstelle nutzen, gefolgt von der eigenen Versicherung (29 Prozent). Bei den Unfallverursachern zeichnet sich ein anderes Bild: Hier würden 64 Prozent der Befragten zuerst die eigene Versicherung kontaktieren.

DURCHSCHNITTLICHER UNFALLSCHADEN KOSTETE 2.189 EURO

Die durchschnittliche Schadenhöhe ist im vergangenen Jahr erneut gestiegen. Sie lag bei 2.189 Euro (2022: 1.899 Euro). Bei 39 Prozent der Schäden handelte es sich allerdings um solche unter 1.000 Euro. Weitere 15 Prozent waren Schäden zwischen 1.000 und 2.000 Euro, 9 Prozent solche zwischen 2.000 und 3.000 Euro. Bei 17 Prozent der Fälle wiesen die Schäden eine Schadensumme von 3.000 Euro oder mehr auf.

RUND EIN DRITTEL DER VK-VERSICHERTEN HAT WERKSTATTBINDUNG

Die Freiheit der Werkstattwahl im Falle eines Unfalls überwiegt dabei noch. Von allen Befragten mit Vollkaskoversicherung gaben im vergangenen Jahr 63 Prozent, also fast zwei Drittel, an, sich die Reparaturwerkstatt selbst aussuchen zu dürfen. 30 Prozent haben keine freie Werkstattwahl.

SCHADENDOKUMENTATION PER HANDY GEWINNT AN AKZEPTANZ

Bei der Schadendokumentation gewinnt das Handy und die Rolle des Fahrzeughalters weiter an Akzeptanz. Demnach können sich 62 Prozent der Befragten vorstellen, im Falle eines Unfalls eine aussagekräftige Dokumentation der Beschädigungen am Fahrzeug mittels Smartphone vorzunehmen.

WERTSCHÄTZUNG GEGENÜBER FAHRZEUGREPARATUR STEIGT

Die Wertschätzung gegenüber Reparaturen ist bei den Plw-Haltern im vergangenen Jahr in jedem Fall gestiegen. So meinen 91 Prozent der Befragten, dass der Pkw immer im technisch einwandfreien Zustand sein muss. Fast ebensoviele, nämlich 90 Prozent, meinen, regelmäßige Pflege und Wartung erhöhen den Wiederverkaufswert. 59 Prozent legen Wert auf Original-Ersatzteile, auch wenn diese teuer sind.

HOHE WERKSTATTTREUE

Fakt ist, dass es bei durchschnittlich einem Werkstattbesuch pro Jahr schwierig für die Betriebe ist, eine Kundenbeziehung aufzubauen. Laut DAT-Report ist die Werkstatttreue mit 88 Prozent jedoch nach wie vor sehr hoch. Hier wirke die Treue gegenüber einer Werkstatt auch noch aus Pandemiezeiten nach. Die Gründe für die Werkstatttreue sind aber unterschiedlich, je nachdem, ob es sich um einen Markenbetrieb oder eine freie Werkstatt handelt. So ist das entscheidende Argument, immer wieder die gleiche Markenwerkstatt aufzusuchen, in 15 Prozent der Fälle ein Werkstattbindungsvertrag. Bei freien Betrieben gaben 11 Prozent der Befragten an, der Hauptgrund sei, dass der Werkstattinhaber oder -mitarbeiter ein guter Bekannter sei. Ebenso unterschiedlich bei Marken- und freien Betrieben ist der Grund für die Wahl einer geeigneten Werkstatt: Bei den freien Betrieben liegt das gute Preis-Leistungsverhältnis auf Platz 1, gefolgt von der guten Erreichbarkeit. Bei Markenbetrieben geben die Pkw-Halter als ersten Grund an, dass sie ihr Auto dort gekauft hätten.

UNGENUTZTES POTENZIAL BEI ZUSATZLEISTUNGEN

Interessant ist im DAT-Report auch ein Blick auf das Thema Zusatzleistungen. Demnach liegt großes, ungenutztes Potenzial bei den Werkstätten auf dem Thema Einlagerung oder Tausch von Reifen sowie auf Smart-Repair-Leistungen, wie Beseitigung von Kratzern oder Dellen. In letzterem Fall wurden nur 10 (Markenwerkstätten) bzw. 12 Prozent (freie Betriebe) der Befragten auf diese Möglichkeit aktiv angesprochen. Dennoch ist die Weiterempfehlungsquote der Reparaturwerkstätten bei Pkw-Haltern auch 2023 außerordentlich hoch und steigt mit dem Alter der Befragen: Bis 29 Jahre lag sie bei 80 Prozent, zwischen 30 und 49 Jahren bei 85 Prozent und bei Pkw-

Haltern, die 50 Jahre und älter sind, bei 92 Prozent. Konkrete Preisinformationen und Festpreispakete können jedoch zu einer noch höheren Kundenzufriedenheit führen, das geht aus dem DAT-Report hervor. Apropos Service: Die Bereitschaft der Pkw-Halter, online einen Termin in ihrer Werkstatt zu buchen, ist gegenüber dem Vorjahr gestiegen und lag 2023 bei 49 Prozent.

Ina Otto